Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 8270229
Centre d'intérêt: 95

Boutin, Gérald.

Projet d'élaboration et d'expérimentation du cours "Organisation du travail de bureau" (Secondaire V, enseignement professionnel) selon l'approche CBE (competency-based education) / Gérald Boutin. -- [Chicoutimi] : Université du Québec à Chicoutimi, 1981.
4 v. : ill., cartes, fac-sim. ; 28 cm.

Bibliographie: [v. 1], f. [20]-21. Dépouillement: [v. 1] Rapport final ; Annexes 1 et 2 -- v. 2. Annexe 3 : modules sur les communications téléphoniques -- v. 3. Annexe 4 : modules sur le classement -- v. 4. Annexe 4 : modules sur l'organisation d'un voyage d'affaires.

Cote Dewey: 651.07/B779p Cote LC: HF/5547.5

Descripteur(s): *Techniques administratives *Secrétariat *Elaboration de cours *Evaluation de l'enseignement *Enseignement individualisé *Enseignement modulaire *Questionnaire *Secondaire (Niveau)

Identificateur(s) de nom: *Commission scolaire intégrée de Chicoutimi (Québec)

Identificateur(s) de sujet: *Competency-based education *Organisation du travail de bureau (Cours)

Poursuivant une démarche amorcée l'année précédente (1979-1980), le présent rapport rend compte de la pratique de l'enseignement fondé sur les habiletés à acquérir ("competency-based education"), telle qu'expérimentée dans le cadre du cours "organisation de travail de bureau" (OTB) enseigné au Secondaire V. Le projet d'élaboration et d'expérimentation du cours a pour principal objectif de poser les fondements d'une approche pédagogique mieux adaptée aux besoins de l'enseignement professionnel et propre à permettre aux étudiants d'acquérir de façon optimale les compétences exigées par la profession qu'ils désirent exercer.

Comme l'année précédente, un questionnaire (reproduit en annexe) a été expédié à une centaine d'employeurs, en 1980-1981, pour connaître leurs besoins en matière de communications téléphoniques ; des modules ont été élaborés sur ce sujet ainsi que sur le classement et sur la préparation des voyages d'affaires. Ces modules sont présentés en détails dans les annexes III, IV et V qui font respectivement l'objet des volumes 2, 3 et 4 du rapport. Ils ont été soumis à une expérimentation à la polyvalente Laure-Conan, auprès de six groupes du Secondaire V totalisant 135 étudiants.

Les modules rédigés constituent des instruments pédagogiques rodés et améliorés. La difficulté de l'enseignement des matières à caractère principalement technique est à toutes fins utiles aplanie.

L'expérimentation en classe aura permis de démontrer que le contenu du cours OTB peut être enseigné sous forme modulaire lorsque les modules sont construits en fonction de la nature de la matière à enseigner. Il serait souhaitable que le Ministère envisage de poursuivre la rédaction des modules pour le cours OTB.

Type de document: d
Région(s) administrative(s): 02
Notice(s) connexe(s): 8170379
Financement: Bénéficiaire - Université du Québec à Chicoutimi
Organisme(s) source(s) - MEQ - DGES
Programme(s) de subvention - PPMEP
Auteur de l'analyse: fr

E D U Q 8270229a

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

R A P P O R T F I N A L

Université du Québec à Chicoutimi

26 juin 1981

E D U Q 8270229

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

R A P P O R T F I N A L

Université d[illegible] Chicoutimi

26 juin 1981

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION p. 1

I. OBJECTIFS ET THEORIE
1. Objectifs de la recherche p. 2
2. L'enseignement fondé sur les habiletés à acquérir p. 3

II. COMPOSITION DE L'EQUIPE DE RECHERCHE p. 4

III. DEROULEMENT DES TRAVAUX
1. Bilan des travaux 1979-80 p. 6
2. Identification des besoins p. 8
3. Inventaire des moyens d'enseignement individualisé (modules) p. 9
4. Correction des anciens modules et élaboration de nouveaux p. 9
5. Pré-test des modules élaborés p. 12
6. Expérimentation p. 13

CONCLUSION p. 19

Annexe I. Bibliographie partielle p. 20
Annexe II. Questionnaires aux employeurs pour connaître les habiletés qu'ils recherchent chez leur secrétaire en matière de communications téléphoniques, de classement et de personnalité p. 22
Annexe III. Modules sur les communications téléphoniques Deuxième cahier

Annexe IV. Modules sur le classement — Troisième cahier
Annexe V. Modules sur l'organisation d'un voyage d'affaires — Quatrième cahier

ELABORATION ET EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION).

En mai dernier, le rapport d'étape que nous soumettions proposait de pousser plus loin la recherche sur l'application au cours d'OTB de l'enseignement fondé sur les habiletés à acquérir (Competency-Based Education). C'est pourquoi nous présentions en octobre dernier une demande de subvention dans ce sens.

Le travail effectué cette année poursuit la démarche amorcée l'an dernier. Toutefois, au lieu d'être exploratoire, il aura permis d'approfondir de beaucoup la pratique de l'enseignement fondé sur les habiletés à acquérir (EFHA)*. C'est ce dont veut rendre compte le présent rapport, depuis les objectifs de la recherche jusqu'à l'analyse des résultats.

Note (*): C'est ainsi que nous traduisons "Competency-Based Education".

I. OBJECTIFS ET THEORIE

1. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Le projet d'élaboration et d'expérimentation du cours d'OTB selon l'EFHA a pour principal objectif d'élaborer les fondements d'une approche pédagogique mieux adaptée aux besoins du milieu (enseignement professionnel). En d'autres mots, il s'agit de rechercher les objectifs pédagogiques et la méthode d'enseignement qui conviennent le mieux à l'enseignement professionnel permettant ainsi aux étudiants d'acquérir de façon optimale les compétences exigées par la profession qu'ils désirent exercer. Dans cette optique, la piste suivie est l'adaptation au secteur professionnel du "Competency-Based Education". Comme il eut été impossible de couvrir tout le secteur, nos efforts ont porté sur le cours d'OTB.

Un autre objectif général consistait à regrouper au sein du même projet de recherche des professeurs d'université, des étudiants universitaires, des enseignants du secteur professionnel et des élèves du secondaire P et objectif a été atteint, comme en fait foi la composition de l'équipe de recherche et les activités d'expérimentation.

Les objectifs spécifiques se définissent comme suit:

a. Inventorier les moyens d'enseignement individualisé (forme modulaire) utilisés par les enseignants du secteur professionnel dans le domaine de l'OTB;
b. préparer des modules basés sur la méthode de l'EFHA;
c. expérimenter les modules auprès d'élèves du secondaire V;

d. évaluer les résultats obtenus avec les professeurs;

e. vérifier la possibilité de généraliser cette méthode à d'autres matières.

Après avoir rappelé la théorie de l'EFHA, nous verrons comment et dans quelle mesure ces objectifs ont été atteints.

2. L'ENSEIGNEMENT FONDE SUR LES HABILETES A ACQUERIR*

Le monde du travail est en constante évolution: les progrès technologiques, l'évolution de l'organisation des unités de production, les changements dans les rapports entre le travailleur et les moyens de production font que l'employé est constamment en situation d'apprentissage. En même temps, certaines tâches du monde de la production exigent et exigeront encore dans l'avenir prévisible des habiletés de base, un minimum de connaissances pratiques. Il est de la fonction de l'enseignement professionnel de permettre aux étudiants d'acquérir ces habiletés de la façon la plus pratique possible et de les habituer à apprendre par eux-mêmes.

L'enseignement fondé sur les habiletés à acquérir (Competency-Based Education) vise explicitement ces buts. Cette méthode pédagogique préconise l'enseignement individualisé: les habiletés à acquérir, une fois définies par les exigences du métier, sont enseignées à l'aide de modules que l'étudiant assimile à son rythme. Les modules sont tous construits de façon identique: il présente l'objectif intermédiaire du

---

* Bibliographie partielle en annexe.

module, la justification de l'objectif et le plan du contenu du module. Suivent les textes explicatifs et les exercices. La pédagogie de l'enseignement fondé sur les habiletés à acquérir initie également l'étudiant à l'auto-apprentissage en l'incitant à se corriger lui-même et à pousser plus loin ses connaissances par des lectures et des exercices supplémentaires.

II. COMPOSITION DE L'EQUIPE DE RECHERCHE

L'équipe de recherche de cette année différait de celle de l'an dernier: seuls les chercheurs universitaires et l'auxiliaire de recherche sont demeurés. Egalement, une des enseignantes expérimentatrices de l'an dernier a agi comme consultante cette année, sa tâche d'enseignement ne lui permettant pas de participer à l'expérimentation des modules. Cette situation s'explique par la très grande mobilité des enseignants dans le secteur professionnel.

L'équipe était composée des personnes suivantes:

1. Chercheurs universitaires

   Gérald Boutin, Ph. D., professeur au département des Sciences de l'éducation, responsable du projet.

   Réjeanne Côté-Simard, M. Ed., professeur au département des Sciences de l'éducation.

2. Rédaction des modules

   Monique Carré, professeur d'OTB, polyvalente du Plateau, La Malbaie; étudiante au baccalauréat en enseignement professionnel.

Marie Desgagné, professeur d'OTB, CEGEP de Jonquière.

Brigitte Moreau, professeur d'OTB, polyvalente Charles-Gravel, Chicoutimi.

Lise Tremblay-Barette, professeur d'OTB, éducation permanente, Jonquière.

Fleurette Tremblay-Houde, bachelière en enseignement du français (secondaire), La Baie.

3. Enseignantes du professionnel long (OTB), polyvalente Laure-Conan

Fernande Bouchard-Bolduc, consultante

Marthe Gagné-Lessard, expérimentatrice

Monique Gauthier-Lafrance, expérimentatrice.

4. Auxiliaire de recherche

Marc St-Hilaire, étudiant de deuxième cycle (étude des sociétés régionales).

Comme l'équipe de recherche comportait plusieurs nouveaux membres, il a fallu leur permettre de se familiariser avec la théorie de l'EFHA. Pendant que l'on procédait à l'enquête déterminant les habiletés que les employeurs désiraient retrouver chez leurs secrétaires, les nouveaux équipiers eurent à lire six textes comprenant l'essentiel de la théorie. Ces textes sont:

1. L'enseignement par modules au niveau de l'enseignement supérieur, de Barbara et Michel GOLDSCHMID, Québec, Service de pédagogie universitaire de l'Université Laval, 1973, 11 p. (Série technique, no 1).

2. The Mastery Approach to Competency-Based Education, Chap. 3 (Competency-Based Education), de K. P. TORSHEN, New-York, Academic Press, 1977, pp. 19-24.

3. Developing Audio-visual Instructional Modules for Vocational and Technical Training, Part 1 (Describing the Instructional Module) et part 4 (Developing the Module), de N.T. BELL et A. J. ABEDOR, s. l., Educational Technical Publications, 1977, pp. 12-19 et 64-123.

4. Developing Competencies for Individualizing Instruction, chap. 5 (Individualizing Techniques), de L.B. DESHAW, Colombus, C.E. Merrill Publishing, 1973, pp. 79-125.

5. "Individuals and Learning" par Robert GLASER, dans Instructional Design Articles, de D.T. GOW, Pittsburgh, University Center for International Studies, 1976, pp. 190-203.

6. Pourquoi les modules?, d'Allan J. SPRAGGE, Montréal, Cogito, 1971, 17 p.

Ces lectures ont été suivies de discussions et de mises à jour sur le sujet.

III. DEROULEMENT DES TRAVAUX

1. BILAN DES TRAVAUX 1979-80

Dès la reprise des travaux, en octobre 1980, une réunion regroupant tous les participants de l'année dernière de même que les nouveaux

de cette année a été tenue afin de faire le bilan de l'expérience 1979-80 et de dégager les grandes lignes du travail à faire cette année. Voici ce qu'il en est ressorti.

a. Limites des modules 1979-80 et corrections à y apporter. D'abord, tous convinrent que l'expérience de l'an dernier en était une d'exploration. Aussi, avant d'élaborer de nouveaux modules, il fallait affiner ceux de l'an dernier. Ceux-ci, de l'avis des participants, étaient parfois difficiles à utiliser: ils obligeaient les élèves à se référer souvent au manuel, ce qui causait de la confusion et de l'incompréhension. De plus, les exercices n'étaient pas assez nombreux et le vocabulaire utilisé devait faire l'objet d'une révision. Enfin, pour ce qui est du classement, il fallait repenser la formule.

b. Choix des matières à enseigner de façon modulaire

Le calendrier scolaire en vigueur à la polyvalente Laure-Conan autorisait l'expérimentation de modules sur (par ordre de priorité): les communications téléphoniques, le classement, la personnalité et la préparation d'une réunion. Sur ce dernier point, les enseignantes estimaient que la préparation de modules n'était pas une absolue nécessité puisqu'elles pouvaient facilement tenir des simulations en classe. Quant au cours sur la personnalité, le sujet fut mis de côté par la suite en raison de la difficulté, voire l'impossibilité, de rédiger des modules sur ce thème. Il fut convenu que les qualités personnelles des élèves (ordre, courtoisie, etc.) devaient être valorisées à travers les modules visant l'acquisition de compétences professionnelles. A la place, il fut décidé de construire des modules sur l'organi-

sation de voyages d'affaires. Pour ce qui est des autres matières prévues dans la demande de subvention (lettre d'affaires, télégrammes et colis postaux), elles furent écartées parce que couvertes dans d'autres cours (français, dactylographie et mécanographie).

c. Pertinence de la recherche

La réunion nous assura aussi de l'importance qu'attachent les maîtres à la préparation d'instruments pédagogiques en OTB. Outre les enseignants de la région, des enseignants de Charlevoix et de Beauport, informés les membres de l'équipe, se sont montrés intéressés à obtenir les résultats de nos travaux.

Ainsi, suite à cette réunion, notre programme pour 1980-81 était tracé: reprendre les anciens modules et les expérimenter à nouveau, rédiger des modules relatifs au voyage d'affaires et, si possible, à la préparation d'une réunion.

2. IDENTIFICATION DES BESOINS

Comme l'an dernier, et pour ordonner les habiletés selon l'importance, un questionnaire fut expédié à une centaine d'employeurs pour connaître leurs besoins en matière de communications téléphoniques et de classement (annexe 2). Une quarantaine de questionnaires nous furent retournés. En attribuant une valeur pour chaque réponse (5 = absolument nécessaire à 1 = inutile), nous avons obtenu des cotes pour chaque point de contenu du programme d'OTB 1982 et nous avons pour ainsi déterminer l'importance relative de chacun d'eux. Si tous les

points du programme ont été considérés pour la rédaction des modules, le questionnaire a servi pour l'orientation des directives aux maîtres (sur quoi insister).

3. INVENTAIRE DES MOYENS D'ENSEIGNEMENT INDIVIDUALISE (MODULES)

Le seul ensemble de modules relatifs à l'OTB que nous ayons trouvé de plus que l'an passé est celui de Bell Canada, La première impression. Le ministère connaît déjà cet ensemble. Il nous a été peu utile dans la rédaction de nos modules. Toutefois, le film constitue une très bonne introduction aux communications téléphoniques.

4. CORRECTION DES ANCIENS MODULES ET ELABORATION DE NOUVEAUX

En novembre, l'équipe était prête à corriger les anciens modules et à en élaborer de nouveaux. Tous les modules ont été rédigés de la même façon: un membre de l'équipe rédigeait un module (document de travail) qui était soumis à la critique des autres équipiers. Cette deuxième version était ensuite passée au crible par toute l'équipe avant de devenir définitive.

Tel que décidé en octobre, les anciens modules ont été repris pour en reviser le vocabulaire, uniformiser la présentation et la structure, ajouter des exercices et rendre l'évaluation plus objective. Ainsi, pour chaque série et pour chaque module, un plan détaillé a été élaboré et suivi: objectifs terminaux, objectifs intermédiaires, points de contenu, exercices et évaluation. Ce travail d'uniformisation et de

restructuration ressort clairement à la lecture des modules. Pour pallier aux difficultés de vocabulaire, un lexique a été annexé aux modules, le cas échéant. Enfin, des examens-synthèses suivaient le dernier module de chaque série.

En tout, trois séries de modules furent rédigées. Ils couvrent les communications téléphoniques, le classement et la préparation de voyages d'affaires.

a. Les communications téléphoniques (annexe 3)

L'enquête auprès des employeurs, les commentaires des étudiants au retour de leurs stages et les interventions des employeurs lors des rencontres employeurs-maîtres démontrent que plusieurs étudiants éprouvent des difficultés sur ce point. Aussi, selon le voeu des enseignants, des modules plus complets ont été préparés. En comparaison avec l'an dernier, l'ordre des objectifs intermédiaires et des points de contenu a été modifié.

Module I: identifier les services offerts par les compagnies de téléphone ainsi que les principaux types d'appareils téléphoniques.

Module II: différencier les éléments d'un numéro de téléphone ainsi que les principaux types d'appels interurbains.

Module III: identifier les règles du protocole dans les communications téléphoniques.

Module IV: appliquer les procédures et les règles du protocole pour faire, recevoir et acheminer un appel téléphonique.

Module V: filtrer certains appels téléphoniques, prendre note et acheminer les messages.

b. Le classement (annexe 4)

Les modules de 1979 s'étaient avérés très difficiles d'emploi en raison du faible support donné à la matière (renvois au manuel, explications trop succinctes. Aussi ont-ils été repensés en entier. Les objectifs intermédiaires se définissent ainsi.

Module I: identifier et préparer le matériel pour le classement.

Module II: connaître les règles de l'arrangement des noms.

Module III: connaître les autres sortes de classement.

Module IV: tenir les dossiers à jour.

c. Organisation de voyages d'affaires (annexe 5)

C'est la seule matière à avoir fait l'objet de nouveaux modules. Les objectifs intermédiaires et points de contenu ont été tirés du programme d'OTB 1982. Ces modules ont été rédigés en mars et n'ont pas pu subir toutes les étapes de correction en raison du manque de disponibilité de l'équipe de rédaction ni le test de l'expérimentation en raison de la date tardive de leur rédaction.

Module I: identifier et utiliser les sources de renseignements relatifs aux voyages.

Module II: sélectionner les renseignements à donner lors des réservations.

Module III: identifier les pièces utiles pour faire un voyage à l'étranger.

Module IV: préparer le dossier final du voyageur.

Module V: identifier les tâches dont le secrétaire doit s'acquitter en l'absence du supérieur.

A chaque série de modules s'ajoutait une introduction globale présentant l'objectif terminal de la série et donnant des instructions relatives au fonctionnement des modules. L'examen-synthèse, quant à lui, permettait une évaluation objective de la matière assimilée.

5. PRE-TEST DES MODULES ELABORES

Les deux premières séries de modules ont subi le pré-test. Ce dernier consistait en une simulation de cours avec cinq étudiants de secondaire V, option commis-vendeur. Il faut noter ici que ces étudiants ne suivent pas de cours d'OTB dans le cadre de leur programme.

Le pré-test a permis de faire des corrections de forme, de corriger les ambiguités de certaines questions dans les exercices, bref, de roder les modules. Notons que les résultats des examens-synthèses ont été satisfaisants: 68.7% pour des étudiants étrangers au programme. Le pré-test a été terminé en février.

6. EXPERIMENTATION

Comme l'an dernier, l'expérimentation a eu lieu à la polyvalente Laure-Conan. Des réunions regroupant les enseignantes de la polyvalente, dont il faut souligner l'attitude positive, et l'équipe universitaire ont eu lieu avant l'expérimentation, de sorte que les maîtres-expérimentateurs étaient bien préparées à l'expérience en classe. Les étudiants, quant à eux, ont été initiés à la méthode pédagogique par leurs maîtres et par les introductions de chaque série de modules.

L'expérimentation a eu lieu dans six classes (135 étudiants). L'analyse des résultats porte sur trois points: les scores des élèves, les modules et la méthode pédagogique.

1. Les scores des élèves

Le tableau 1 montre les scores des étudiants des six groupes. Les points de comparaison pour évaluer les résultats sont: 1) la moyenne cumulative de l'élève pour les deux sessions précédant l'expérimentation, 2) la note obtenue lors de l'examen-synthèse sur les communications téléphoniques et 3) la note obtenue lors de l'examen-synthèse sur le classement.

Au premier abord, on remarque la forte moyenne obtenue lors de l'examen-synthèse sur les communications téléphoniques (entre 70.9 et 90.8%; moyenne globale de 80.4%) en comparaison de la faible moyenne du test sur le classement (entre 45.4 et 72.8%; moyenne globale de 57.3%). Ces différences seront expliquées lors de la critique des modules.

TABLEAU I. Résultats obtenus par six groupes lors de la session d'hiver et lors des examens-synthèse sur les communications téléphoniques et sur le classement (%).

groupe 523 (23 cas)				groupe 514 (19 cas)				groupe 513 (20 cas)				groupe 524 (17 cas)			
sess.	tél.	clas.	t.-cl.	ses.	tél.	cl.	t.-c.	ses.	tél.	cl.	t.-c.	ses.	tél.	cl.	t.-c.
53.5	84	64	74	75.5	85	58	71.5	59	59	50	54.5	64.5	81	44	62.5
57.5	80	56	68	67.5	82.5	30	66	67	50	62	56	53	89	46	67.5
63	79	38	58.5	86.5	95	90	92.5	74.5	80	78	79	62.5	74	72	73
72	89	48	68.5	69.5	97.5	--	--	78.5	65	64	64.5	62.5	--	70	--
80	76	60	68	59.5	85	32	58.5	75.5	85	58	71.5	59	65	70	67.5
60	82.5	34	58	74.5	90	44	67	67	60	54	57	79.5	91	62	76.5
55	62.5	34	48	89	99	64	81.5	65	56	50	53	59	82.5	34	58
58	86	38	62	83.5	95	68	81.5	79.5	76	56	66	86.5	87.5	72	80
77.5	82.5	52	67	82	95	62	78.5	77	79	52	65.5	67.5	89	56	72.5
68	78.5	48	63	72.5	99	54	76.5	72.5	79	54	66.5	74.5	85	54	69.5
56	64	32	48	71	89	36	63.5	77	69	42	55.5	77.5	79	72	75.5
52.5	71	26	48.5	78.5	86	72	79	67.5	65	60	62.5	70.5	85	44	64.5
51.5	76	32	54	84.5	97.5	98	98	59	75	42	58.5	67	76	48	62
56.5	74	30	52	73	92.5	42	77	68.5	74	78	76	77	81	66	73.5
57.5	69	46	57.5	61	85	38	61.5	78	67.5	40	64	58	81	56	68.5
63	81	56	68.5	76.5	81	48	64.5	73.5	84	62	73	48.5	--	50	--
65.5	84	70	77	66	89	28	58.5	63.5	76	42	59	55	70	28	49
63	87.5	52	70	69.5	84	34	59	88	84	76	80				
52.5	67.5	42	55	65.5	99	42	70.5	74	71	48	59.5				
61	66	42	54					68.5	62.5	52	57				
70	72.5	56	64												
60.5	78.5	56	67												
42.5	64	32	48												
Moyen. 60.7	76.3	45.4	60.8	74	90.8	52.2	72.1	71.7	70.9	56	63.4	66	81.1	55.5	67.5

ses.: session tél.: téléphone cl.: classement t.-c.: total téléphone et classement

TABLEAU I (suite)

groupe 522 (28 cas)				groupe 021 (28 cas)			
ses.	tél.	clas.	tél.-cl.	ses.	tél.	clas.	tél.-cl.
83	79	78	78.5	59	76	52	64
78	96	68	82	66	77.5	46	62
70	87.5	42	65	76	89	74	81.5
82	82.5	78	80	87	92.5	98	95
38	82.5	36	59	66	82.5	66	74
59	64	40	52	62	85	--	--
51	--	28	--	73	84	96	90
78	75	78	76.5	67	82.5	62	72
70	74	70	72	68	87.5	62	69.5
69	79	78	78.5	81	82.5	86	84
42	52.5	44	48	88	80	84	82
42	--	50	--	40	--	52	--
68	--	62	--	56	--	46	--
65	96	60	78	59	82.5	70	76
71	67.5	52	60	67	67.5	68	68
68	75	58	66.5	85	90	88	89
61	--	--	--	90	90	88	89
69	86	66	76	78	86	86	86
71	92.5	66	79	77	92.5	70	81
69	--	64	--	64	71	66	68.5
65	--	46	--	86	96	100	98
87	86	76	81	65	81	80	80.5
71	77.5	62	70	49	80	50	65
59	72.5	56	64	76	91	84	87.5
52	81	42	61.5	68	81	62	71.5
67	81	60	70.5	62	72.5	68	70
81	81	54	67.5	75	91	82	86.5
65	84	58	71	49	--	62	--
Moyenne 66.1	76.6	58.2	68	69.3	83.6	72.8	77.5

Moyenne des six groupes: session: 67.8 téléphone: 80.4 classement: 57.3 téléphone-classement:68.5

Deuxièmement, découlant de la première constatation, on note la faible différence entre les moyennes de groupe avant l'expérience et la moyenne pour l'ensemble des modules: à l'exception de deux groupes, les différences sont inférieures à 2%.

Ces résultats corroborent en partie ceux de l'an dernier, alors que les scores obtenus en communications téléphoniques étaient élevés.

2. Les modules

a. Communications téléphoniques

Les modules sur les communications téléphoniques se sont avérés faciles d'utilisation: langage clair, exercices nombreux, etc. Les enseignantes les ont appréciés et les étudiants les ont complétés avec beaucoup d'intérêt. Il faut dire ici que la matière (habileté à se servir du téléphone) se prête très bien à l'enseignement modulaire: peu de difficultés théoriques, sujet de compréhension plus que de mémorisation.

b. Le classement

L'expérience de l'an dernier en matière de classement connût un succès relatif. On croyait y pallier en reformulant les modules de façon à les rendre plus explicites et en multipliant les exercices. Ce qui fut fait. Il semble toutefois que ce ne fut pas suffisant. Deux causes peuvent expliquer la situation: le classement est une matière très théorique demandant beaucoup de mémorisation, donc beaucoup d'exercices, ce que ne peut fournir un module, ou les modules furent mal adaptés.

De l'avis des enseignantes, la construction des modules n'est pas en cause. Il s'agirait plutôt de la nature de la matière. Pour acquérir les règles de l'arrangement des noms, la seule lecture des explications fournies dans le module, pourtant complètes, ne suffit pas: il faut que les étudiants manipulent fiches et documents pour assimiler les règles. En effet, l'aridité de la matière et le travail qu'exigent les exercices écrits de classement rebutent les étudiants. Leur motivation est alors très réduite: ils lisent rapidement, ne saisissent pas les règles de classement et ne corrigent pas leurs faiblesses par la suite. D'où la nécessité de recourir aux explications orales de l'enseignant. Selon les enseignants, les modules devraient soit comporter des exercices pratiques, c'est-à-dire des jeux de billets ou de fiches sur chacun desquels serait inscrit un nom et que les étudiants auraient à classer, soit être complétés après La pratique du classement, de Françoise Genest, instrument d'apprentissage composé justement de fiches à classer. De la sorte, les étudiants saisiraient obligatoirement la règle première de la recherche des unités de base et les autres règles de l'arrangement des noms.

3. La méthode pédagogique

Il a été démontré l'an dernier que l'utilisation des modules rendait la discipline en classe plus facile, que les contacts enseignants-étudiants étaient améliorés et que, règle générale, les étudiants aimaient cette façon de travailler. Une question qui restaient sans réponse était la possibilité d'utiliser l'enseignement fondé sur les habiletés à acquérir à toutes les matières d'OTB. Rappelons seulement que

des enseignants étaient d'avis qu'il était impossible d'enseigner le classement avec les modules. Cette attitude s'explique sans doute par le peu de connaissances qu'ont encore plusieurs enseignants de l'enseignement individualisé.

Cette question est en grande partie réglée par l'expérience de l'année qui se termine. Il a été démontré que l'utilisation des modules était possible en matière de classement même si les résultats sont faibles. Il ne manque que des exercices pratiques. En fait, il s'agit de distinguer les habiletés à caractère principalement technique (exigeant d'en mémoriser les règles et celles à caractère principalement général (exigeant une formation plus globale et personnelle) et de construire les modules en conséquence.

Appartiennent à la dernière catégorie les modules sur l'organisation de voyages d'affaires. Il ne fait pas de doute, à nos yeux, que ces modules passeraient le test de l'expérimentation avec succès. Il est assuré également que d'autres matières, telles la réception des visiteurs et la recherche active d'un emploi, pourraient facilement faire l'objet de modules.

Enfin, un phénomène à surveiller: au cours de l'expérimentation, il est apparu que des étudiants se contentaient de trouver les réponses aux questions des exercices sans lire tout le texte explicatif précédant les exercices. Aussi faut-il que chacun des exercices couvre autant que possible l'ensemble de la matière traitée afin de forcer les adeptes de cette méthode à lire tout le texte explicatif pour être en mesure de répondre aux questions de l'exercice.

CONCLUSION

L'expérience de cette année s'inscrit dans la continuité de celle de l'an dernier. Les modules rédigés constituent des instruments pédagogiques rodés, améliorés. La difficulté de l'enseignement des matières à caractère principalement technique est à toutes fins utiles aplanie. Le processus aura toutefois été laborieux: équipe de rédaction élargie, contrôle sévère des modules et difficulté d'expérimentation dans le milieu.

L'expérimentation en classe aura permis de démontrer que le contenu du cours d'OTB peut être enseigné sous forme modulaire lorsque les modules sont construits en fonction de la nature de la matière à enseigner. Il serait souhaitable que le Ministère envisage de poursuivre la rédaction des modules pour le cours d'OTB. Une équipe rompue à l'exercice y parviendrait sans trop de difficultés. L'entreprise servirait les intérêts tant des enseignants que des étudiants du secteur professionnel.

ANNEXE I

BIBLIOGRAPHIE PARTIELLE

BELL, Norman T. et ABEDOR, Allan J., Developing Audio-visual Instructional Modules for Vocational and Technical Training, S.L., Edutext Publications, 1977, 168p.

BRIGGS, Leslie J., Handbook of Procedures for the Design of Instruction, Pittsburgh, American Institute for Research, 1970, 106p.

BURDIN, Joel L., Three Views of Competency-Based Teacher Education: I Theory, Bloomington (Ind.), The Phi Delta Kappa Educational Foundation, 1974, 40p.

DAVIES, Ivor K., Competency-Based Learning; Technology, Management, and Design, New-York, McGraw-Hill, 1970, 256p.

DESHAW, Byron L., Developing Competencies for Individualizing Instruction, Columbus, C.E. Merrill Publishing Co., 1973, 125p.

GAGNE, Robert M. et BRIGGS, Leslie J., Principles of Instructional Design, New-York, Holt, Rinehart and Winston, 1974, 270p.

GEIS, George L. et NOTAR, Anastasia, Designing Instructional Modules, Montréal, McGill University, 1977, 129p.

GOLDSCHMID, Barbara et GOLDSCHMID, Marcel, L'enseignement par modules au niveau de l'enseignement supérieur, Québec, Service de pédagogie universitaire de l'Université Laval, 1973, 11p., (Série technique, no 1).

GOW, Doris T., Design and Development of Curricular Materials, Pittsburgh, University Center for International Studies, 1976, 268p.

HERTZBERG, Hazel W., "Competency-Based Teacher Education: Does it Have a Past or a Future?", Teacher's College Record, Vol. 78, no 1 (sept. 1976), pp.1-21.

HUGHES, Ruth P. et FANSLOW, Alyce, "Evaluation: A Neglected Area of Competency-Based Education", Journal of Home Economics, Vol. 67, no 5 (sept. 1975), pp.23-25.

KAPFER, Miriam B. et KAPFER, Philip G., Learning Packages in American Education, Englewood Cliffs (N.J.), Educational Technology Publications, 1973, 233p.

PETREQUIN, Gaynor, Individualizing Learning Through Modular-Flexible Programming, New-York, McGraw-Hill, 1968, 180p.

RUSSELL, James D., Modular Instruction. A Guide to the Design, Selection, Utilization, and Evaluation of Modular Materials, Minneapolis, Burgess, 1974, 142p.

SPRAGGE, Allan, Pourquoi les modules?, Montréal, Cogito, 1971, 17p.

TORSHEN, Kay P., The Mastery Approach to Competency-Based Education, New-York, Academic Press, 1977, 226p.

WEISGERBER, Robert A., Ed., Perspectives in Individualized Learning, Itasca (Ill.), F.E. Peacock, 1971, 406p.

ANNEXE II

QUESTIONNAIRES AUX EMPLOYEURS POUR CONNAITRE LES HABILETES QU'ILS RECHERCHENT CHEZ LEUR SECRETAIRE EN MATIERES DE COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES, DE CLASSEMENT ET DE PERSONNALITE (QUALITES ET ATTITUDES ENVERS LES SUPERIEURS, LES AUTRES MEMBRES DU PERSONNEL, LES VISITEURS ET LES CLIENTS).

N.B. La cote indiquée pour chaque réponse est sur cinq (5).

QUESTIONNAIRE POUR CONNAITRE LES HABILETES (COMPETENCES) RECHERCHEES PAR LES EMPLOYEURS CHEZ UNE SECRETAIRE EN MATIERE DE COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES ET DE CLASSEMENT.

DIRECTIVES

Toutes les questions offrent un choix de réponses. Il nous serait cependant très utile que vous commentiez le plus grand nombre d'entre elles afin que nous puissions mieux cerner les habiletés (compétences) que vous désirez retrouver chez votre secrétaire.

Certaines questions appellent des réponses qui semblent aller de soi. Elles sont toutefois inscrites à titre indicatif pour recueillir vos suggestions et commentaires sur ces points précis.

Merci.

QUESTIONNAIRE POUR CONNAITRE LES COMPETENCES RECHERCHEES PAR LES EMPLOYEURS CHEZ UNE SECRETAIRE EN MATIERE DE COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES ET DE CLASSEMENT

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
1. Est-il nécessaire pour la secrétaire de connaître et de contrôler chacun des éléments du protocole téléphonique qui suivent?					
a) bonne élocution	4.58	___	___	___	___
b) langage clair, concis	4.62	___	___	___	___
c) identification (de l'entreprise, du service, etc.)	4.58	___	___	___	___
d) vocabulaire du téléphone (termes et expressions)	4.15	___	___	___	___
e) comportement courtois et discret envers l'appelant et l'appelé	4.95	___	___	___	___
2. Est-il nécessaire que la secrétaire connaisse les principaux services suivants offerts par Bell Canada.					
a) service résidentiel	2.89	___	___	___	___
b) service d'affaires	3.39	___	___	___	___

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
c) service de réparation	3.12	____	____	____	____
d) service d'assistance-annuaire	3.15	____	____	____	____
e) service interurbain	3.54	____	____	____	____
f) service de canalisation	3.07	____	____	____	____
g) le téléphone public	2.48	____	____	____	____

4. La secrétaire doit-elle être capable de repérer les numéros dans les différents annuaires et répertoires téléphoniques, tels:

a) annuaire général	4.27	____	____	____	____
b) annuaire spécialisé	3.81	____	____	____	____
c) répertoires gouvernementaux	3.65	____	____	____	____
d) pages jaunes	3.73	____	____	____	____
e) autres répertoires	3.24	____	____	____	____
f) assistance-annuaire (local et interurbain)	4.0	____	____	____	____

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
5. La secrétaire doit-elle être en mesure de placer ces différentes sortes d'appels:					
a) appels locaux (numéro à numéro, poste à poste, code-a-phone)	4.57	___	___	___	___
b) appels interurbains automatiques (intérieur de la région, extérieur de la région, Zénith, ligne FX, ligne W.A.T., téléscript)	4.31	___	___	___	___
c) appels interurbains nécessitant l'aide de la téléphoniste (personne à personne, appels conférences, appels à frais virés, avec carte de crédit)	4.15	___	___	___	___
6. Doit-elle être capable de calculer le coût des appels interurbains (période initiale, temps supplémentaire, heure, jour, erreur de numéro, personne à personne, chargé à un autre numéro, avec carte de crédit)?	2.81	___	___	___	___
7. Doit-elle être en mesure de pouvoir se référer aux fuseaux horaires avant de placer un interurbain?	2.65	___	___	___	___

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
8. Doit-elle connaître les principaux types d'appareils téléphoniques, à savoir:					
a) appareil à cadran ordinaire	3.80	____	____	____	____
b) appareil à boutons-poussoirs	3.56	____	____	____	____
c) appareil à mains libres	3.28	____	____	____	____
d) appareil magicall	3.17	____	____	____	____
e) poste d'intercommunication mixte	3.16	____	____	____	____
f) standard automatique à cordon	2.92	____	____	____	____
g) standard automatique sans cordon	3.20	____	____	____	____
9. Est-il important qu'elle connaisse les différentes étapes de l'appel téléphonique:					
a) préparation de l'objet de l'appel	4.46	____	____	____	____
b) recherche des coordonnées de l'appelé	4.35	____	____	____	____
c) identification	4.50	____	____	____	____
d) transmission du message	4.57	____	____	____	____
e) salutations	4.38	____	____	____	____

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
10. Doit-elle appliquer chacun de ces éléments de la procédure de réception d'un appel:					
a) empressement à répondre	4.65	____	____	____	____
b) entrée en contact correcte avec l'appelant	4.67	____	____	____	____
c) identification et salutation	4.48	____	____	____	____
d) invitation à patienter	4.54	____	____	____	____
e) comportement courtois envers l'appelant	4.73	____	____	____	____
f) agir avec discrétion pour ce qui est du caractère confidentiel de certains renseignements	4.92	____	____	____	____
11. Doit-elle connaître les équipements suivants pour acheminer un appel:					
a) bouton "retenue" ou "garde"	4.50	____	____	____	____
b) bouton "intercom"	4.38	____	____	____	____
c) bouton de raccordement	4.32	____	____	____	____
d) signaux visuels	4.08	____	____	____	____
e) dispositif d'adjonction	3.72	____	____	____	____
f) dispositif d'exclusion	3.72	____	____	____	____

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
12. Concernant l'appareil interphone, doit-elle:					
a) en connaître les différents modèles	2.92	____	____	____	____
b) l'utiliser correctement (capable de trouver une personne, répondre à un appel, appeler un autre poste)	3.56	____	____	____	____
c) l'utiliser discrètement (en temps et lieu, briéveté du message, etc.)	3.64	____	____	____	____
13. Si la secrétaire doit filtrer certains appels téléphoniques avant d'annoncer la communication ou le refus à l'appelant, doit-elle:					
a) vérifier si l'appelé peut ou veut répondre	4.23	____	____	____	____
b) demander le motif de l'appel	3.96	____	____	____	____
c) sélectionner le service de l'entreprise en fonction de l'appel	4.23	____	____	____	____
d) connaître: le nom et l'importance de l'appelant, le temps dont dispose l'appelé, la politique de l'entreprise	4.15	____	____	____	____
e) proposer des solutions de rechange	3.85	____	____	____	____

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
14. Pour prendre en note et acheminer les messages téléphoniques, la secrétaire doit-elle:					
a) connaître l'utilisation de la formule de transmission des messages	4.12	____	____	____	____
b) prendre en note le nom de l'appelé, les noms et coordonnés de l'appelant, les dates et heures de l'appel, le message	4.76	____	____	____	____
c) répéter le message pour en assurer la fidélité	4.08	____	____	____	____
d) conclure la communication	3.91	____	____	____	____
e) laisser raccrocher l'appelant	3.71	____	____	____	____
f) transmettre le message	4.72	____	____	____	____
15. Si la secrétaire doit inscrire les appels interurbains dans un registre à cet effet, doit-elle noter les renseignements suivants:					
a) nom et numéro de téléphone de l'appelé	4.48	____	____	____	____
b) date, heure et sorte d'appel	3.96	____	____	____	____
c) objet de l'appel	4.00	____	____	____	____
d) signature de l'appelant	3.78	____	____	____	____

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
16. En ce qui a trait au classement des dossiers, la secrétaire doit-elle être en mesure d'identifier et de préparer le matériel nécessaire au classement?	4.80	____	____	____	____
17. Doit-elle être en mesure d'identifier, de classer et de répérer les documents selon les types de classements suivants:					
a) alphabétique	4.76	____	____	____	____
b) chronologique	3.86	____	____	____	____
c) géographique	3.19	____	____	____	____
d) idéologique (sujets)	4.00	____	____	____	____
e) numérique	4.14	____	____	____	____
f) modes combinés (alphanumérique, etc.)	3.96	____	____	____	____
18. Pour tenir à jour les dossiers, lesquelles des procédures suivantes la secrétaire doit-elle connaître:					
a) indication de renvoi	3.86	____	____	____	____
b) vérification de la présence de toutes les pièces jointes au document	4.25	____	____	____	____
c) comparaison des nouvelles pièces avec les pièces au dossier (s'il y a lieu)	4.04	____	____	____	____

	Absolument nécessaire	Nécessaire	Utile	Peu utile	Inutile
d) classement des formules de demande de consultation des dossiers	3.52	____	____	____	____
e) indication de la sortie des pièces	3.72	____	____	____	____
f) feuille de suivi des dossiers	3.68	____	____	____	____

19. Doit-elle connaître les systèmes de transfert des documents périmés (conservation sur microfiches, destruction des dossiers selon les lois gouvernementales et les politiques de l'entreprise). 3.84 ____ ____ ____ ____

REMARQUES GENERALES:

QUESTIONNAIRE POUR CONNAITRE LES HABILETES (COMPETENCES) RECHERCHEES PAR LES EMPLOYEURS CHEZ UN(E) SECRETAIRE EN MATIERE DE PERSONNALITE (QUALITES ET ATTITUDES ENVERS LES SUPERIEURS, LES AUTRES MEMBRES DU PERSONNEL ET LES VISITEURS ET LES CLIENTS).

DIRECTIVES

Toutes les questions offrent un choix de réponses. Il nous serait cependant très utile que vous commentiez le plus grand nombre d'entre elles afin que nous puissions mieux cerner les habiletés (compétences) que vous désirez retrouver chez votre secrétaire.

Certaines questions appellent des réponses qui semblent aller de soi. Elles ont été toutefois inscrites à titre indicatif pour recueillir vos suggestions et commentaires sur ces points précis.

Merci.

QUESTIONNAIRE POUR CONNAITRE LES HABILETES (COMPETENCES) RECHERCHEES PAR LES EMPLOYEURS CHEZ UNE SECRETAIRE EN MATIERE DE PERSONNALITE (QUALITES ET ATTITUDES ENVERS LES SUPERIEURS, LES AUTRES MEMBRES DU PERSONNEL ET LES VISITEURS OU CLIENTS).

	absolument nécessaire	néces-saire	utile	peu utile	inutile
1. Parmi les qualites suivantes, quelles sont celles que doit posséder le (la) secrétaire?					
a) courtoisie	4.56	____	____	____	____
b) tact	4.52	____	____	____	____
c) franchise	4.37	____	____	____	____
d) discrétion	4.88	____	____	____	____
e) confiance en soi	4.35	____	____	____	____
f) débrouillardise	4.52	____	____	____	____
g) ordre	4.62	____	____	____	____
h) tenue, démarche et maintien soignés	4.23	____	____	____	____
i) efficacité	4.73	____	____	____	____
2. Doit-il (elle) appliquer les règles d'étiquette suivantes à l'égard des visiteurs?					
a) salutations promptes et courtoises	4.54	____	____	____	____
b) formules polies pour connaître le nom du visiteur et l'objet de la visite	4.42	____	____	____	____
c) formules de présentation selon le sexe et l'âge, poignée de mains, maintien (debout ou assis)	3.84	____	____	____	____
3. Lorsqu'un visiteur ou un client arrive, doit-il (elle), avant de l'introduire					

...2

	absolument nécessaire	nécessaire	utile	peu utile	inutile
a) consulter l'agenda pour vérifier la disponibilité du supérieur	3.92				
b) annoncer le visiteur	4.28				
c) le présenter	4.44				
d) prendre en note le message si le supérieur est absent	3.48				
e) filtrer les visiteurs selon					
1. leur importance	3.48				
2. le temps dont dispose le supérieur	3.63				
3. la politique de l'entreprise au sujet des visiteurs	3.73				
4. les directives du supérieur	4.08				
4. Au sujet des visiteurs et des rendez-vous, le (la) secrétaire doit-il (elle), dans la tenue de l'agenda,					
a) se référer continuellement au supérieur pour fixer un rendez-vous	3.80				
b) y noter les activités du supérieur pour éviter les confusions (deux activités en même temps, activités à des endroits différents à des heures trop rapprochées, etc.) et les pertes de temps (deux rendez-vous à une heure d'intervalle quand les rencontres ne durent que quinze minutes)	4.40				

...3

Remarques générales ou commentaires.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Identification (pour nos statistiques)

Nom: _____

Fonction: _____

Entreprise: _____

Adresse postale: _____

_____

(code postal) _____

MERCI.

E D U Q 8270229b

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

DEUXIEME CAHIER

A N N E X E I I I

MODULES SUR LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

E D U Q 8270229b

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

DEUXIEME CAHIER

A N N E X E I I I

MODULES SUR LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

Au cours de la journée, vous regardez la télévision, écoutez la radio, téléphonez à un ami, lisez un journal et recevez du courrier. Vous échangez de l'information avec les gens, vous vivez dans un monde de communication.

Il en va de même dans l'entreprise: un contrat à signer, une commande à passer, une lettre à poster, un coup de fil à donner. Pour une entreprise ou une institution, la vitesse et l'efficacité des communications sont synonymes de rentabilité.

Tant pour l'individu que pour l'entreprise, un des moyens de communication des plus efficaces est le téléphone, outil de travail que vous aurez à utiliser continuellement. Comme secrétaire, votre compétence sera mesurée en partie à votre capacité de faire, de recevoir et d'acheminer un appel téléphonique selon les règles du protocole qui régissent ce moyen de communication. Vous maîtrisez les rudiments de cette technique en complétant les cinq modules qui suivent.

Chaque module traite d'un aspect particulier des communications téléphoniques. Dans le premier, vous apprendrez à connaître les services offerts par les compagnies de téléphone de même que les différents types d'appareils téléphoniques. Le deuxième module vous montrera à différencier les éléments d'un numéro de téléphone ainsi que les principaux types d'appels interurbains. L'identification et l'application des règles du protocole téléphonique font l'objet des troisième et quatrième modules. Enfin, le cinquième est consacré à la façon de filtrer certains appels et à la manière de prendre en note et d'acheminer les messages.

Tous les modules se présentent de la même façon. Après avoir défini l'objectif intermédiaire du module, la raison, le pourquoi de l'importance de chaque objectif est donné. Suit l'énumération des éléments du contenu du module.

Commence alors le module comme tel. C'est à vous de le lire et de compléter les exercices. Vous serez en mesure de répondre aux questions de chaque exercice si vous avez lu attentivement le texte qui le précède et si vous avez fait les lectures complémentaires prescrites. Des notes au bas des pages vous indiqueront les lectures complémentaires que vous aurez à faire. Vous remarquerez également que certains mots sont suivis d'un astérisque (*). Cela signifie que le mot figure au lexique annexé, s'il y a lieu, à cha-

que module.

Les exercices ne comptent pas pour des points; ils ne constituent pas une évaluation qui sera comptabilisée dans vos notes de semestre. Ils ne sont là que pour vous indiquer à vous les éléments du contenu que vous avez compris ou non. Après chaque exercice, demandez à votre professeur de le corriger. Cela fait, vous verrez quels sont vos points forts ... et vos points faibles. Le cas échéant, vous pourrez relire certaines parties du module afin de remédier à la situation. La seule évaluation officielle de ce que vous aurez appris aura lieu après que vous aurez complété les cinq modules.

Ainsi, après avoir pris connaissance du matériel téléphonique et de la façon de l'utiliser, vous serez en mesure de mieux participer au monde de communication actuel. Dans le cadre de la profession que vous exercerez bientôt, c'est important.

LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

MODULE I

IDENTIFIER LES SERVICES OFFERTS PAR LES COMPAGNIES DE TELEPHONE AINSI QUE LES PRINCIPAUX TYPES D'APPAREILS TELEPHONIQUES.

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Identifier les services offerts par les compagnies de téléphone ainsi que les principaux types d'appareils téléphoniques.

POURQUOI?

Pour une utilisation plus efficace du matériel.

CONTENU

1.1 L'UTILITE DU TELEPHONE

1.1.1 Les services

1.1.2 L'annuaire téléphonique

1.2 L'EQUIPEMENT TELEPHONIQUE

1.2.1 La description d'un appareil téléphonique

1.2.2 Les appareils téléphoniques les plus courants

1.2.3 Les autres appareils téléphoniques

1.1 L'UTILITE DU TELEPHONE

1.1.1 Les services

Les différents services offerts par les compagnies de téléphone se retrouvent dans l'annuaire téléphonique, plus précisément dans la première partie ou pages liminaires.

Les principaux services offerts par les compagnies sont:

a) Le service de réparation

Vous pouvez y avoir recours pour:

— signaler un dérangement;

— savoir comment communiquer avec un coabonné*;

— repérer les câbles enfouis.

b) Le service d'assistance-annuaire

Il vous sera d'une grande utilité pour:

— obtenir un numéro d'une circonscription* qui figure dans votre annuaire téléphonique local;

— obtenir un numéro d'une circonscription qui ne figure pas dans votre annuaire téléphonique local.

Pour obtenir le service d'assistance-annuaire à l'extérieur de votre localité, il faut composer 1, l'indicatif régional (si à l'extérieur de la région; l'indicatif régional est explique au module II) et 555-1212.

Exemples:

. Vous demeurez à Québec et vous voulez rejoindre l'assistance-annuaire pour obtenir un numéro à Rimouski. Les deux villes ont le même indicatif régional. On compose alors 1-555-1212.

. Vous demeurez à Montréal et vous voulez obtenir un numéro à Trois-Rivières. Vous rejoindrez l'assistance-annuaire de la région dont fait partie Trois-Rivières en composant 1-819-555-1212.

c) Le service interurbain

Il vous permet de communiquer avec à peu près toutes les parties du monde. Les principales communications interurbaines sont décrites dans les pages liminaires de l'annuaire et seront vues plus amplement dans le module II.

A LIRE: Annuaire téléphonique, pages relatives aux services téléphoniques (voir la table des matières pour connaître les pages).

EXERCICE 1

1. Que feriez-vous dans le cas d'un bris de votre appareil téléphonique?

_____

_____

2. Nommez deux types de communications interurbaines?

a) _____

b) _____

1.1.2 L'annuaire téléphonique

Nous venons de voir que la première partie d'un annuaire téléphonique, les pages liminaires, renferment les renseignements de tous genres quant aux services offerts par les compagnies de téléphone.

a) Les pages blanches

Les pages blanches, ou liste alphabétique, constituent la deuxième partie d'un annuaire téléphonique. Ces pages comprennent une liste alphabétique des entreprises et des particuliers abonnés au service téléphonique sur un territoire donné, de même que les noms des bureaux des gouvernements.

1. Présentation d'une page blanche

Lovmood — MAISON 314 SECTION [illegible]

Lovmood S A 464 Pasteur Jonq 542-4316
Louvetteaux St-Mathias 289 Levesque Arvida . 548-2222
Low Bingien 139 Vauquelin Jonq 542-5715
Lowe Judith Mme 640 Georges-Vanier Chtmi . 545-1347
Lower Henry E 4 Maple Ken 542-4607
Luce H 211 Tremblay Jonq 542-3691
Lucerne Restaurant 232 Ste-Famille Kenog .. 542-5764
Lucius James 4-1050 Elgin Bagvl 544-8366
Luckenuck Louis-Joseph 129 St-Louis Kenog . 547-8105
Ludger Harvey&Fils Ltée
977 BlSt-François Jonq . 548-7147
Lufthansa Lignes Aériennes Allemandes
Renseignements&Reservations
Appels provenant de
Chicoutimi
Jonquière
Aucuns frais pour le demandeur
demandez au telephoniste Zenith-02520
LUMEN INC Electricité
825 AvTanguay Alma . 668-8336
Luminaire Jonquière Enr 725 St-Hubert Jonq . 547-6314
Lunan W Eric 590 Versailles Jonq 542-8319
L'UNION ST-JOSEPH DU CANADA —Voir
Union du Canada Assurance-Vie
L'UNION-VIE 48 Lapointe Kenog 547-8208
Lupien M 321 3Rue Pt-Alf 544-1574
Lupien Pascal
637 BlTadoussac Chicoutimi-Nord . 543-6531
Lupien Paul 251-1135 Avd Angoulême Chtmi . 549-8841
Lusignan Alain 310 St-Jean Bagvl 544-6485
Lussier Claude 1725 Georges-Sand Chtmi 545-3607
Lussier D 34 Tremblay Chtmi 543-9178
Lussier Daniel 30 Jacques-CartierE Chtmi 545-7158
Lussier Gilles 1418 Hemingway Chtmi 549-6482
Lussier Paul 780 BdSt-François Jonq 547-7476
Lussier Paul 6120 Notre-Dame Latr 678-9636
Lustro Metal Inc —Appelez E B S Marine Inc . 542-8101

MAGASIN PEOPLES LTEE
126 PlDavis Arvida . 548-8882
Succ 450 Victoria Bagvl 544-2531
MAGASIN PORT-ALFRED 5 10 15
1251 5Av Pt Alf . 544-3272
MAGASIN PROVIBEC FORTIN&MERETTE LTEE
1322 Vge-Racine Rivière-du-Moulin . 549-3510
MAGASIN PROVIBEC GUERIN YVON
455 Victoria Bagvl . 544-2895
Magasin Provibec Inc 733 St-Hubert Jonq ... 547-3638
Magasin Provigain Albert Bergeron Ltée
56 St-Dominique Jonq . 547-1170
MAGASIN PROVIGAIN-COTE&GILBERT LTEE
400 BlMellon Arvida . 548-2714
SUCC 1900 Bagot Bagvl 544-2548
MAGASIN PROVIPOP [illegible]
352 [illegible] St-Ambroise Chtmi . 672-4773
Magasin Quatre Etoiles Inc 74 St-Luc Chtmi . 549-7920
MAGASIN ST-HILAIRE 174 St-Hilaire Jonq . 547-9271
Magasin Tremblay Chicoutimi Ltée Nouvts
392 RacineE Chtmi . 543-3416
MAGASIN VARIETES L C LTEE
170 [illegible] Bagvl . 544-3305
MAGASINS DOMINION LTEE Voir [illegible]
MAGASINS PROVIGAIN
Bureau [illegible] 548-4700
Chicoutimi
BdTalbot Chtmi 549-2840
[illegible]

MAGASINS PROVIGAIN —Suite [illegible]
Jonquière
45 duPont Jonq ....
711 Ste-Famille Kenog ....
691 BdSt-François Jonq ....
Port-Alfred
2911 Bl de la Grande-Baie Pt-A[illegible]
1500 Bagot Bagvl ....
MAGICIENS DU DEBOSSELAGE IN[illegible]
562 ChSt-Dominiq[illegible]
Magistry Paul 241 Morisson Arvida
Magnan Jean-Guy
1523 AvdesEngoulever[illegible]
Magnoie David 205 St-Joseph Arvid[illegible]
MAHEU ET MAHEU INC
719 desSaguenéen[illegible]
Maheux André 270 Henri-Bourassa [illegible]
Maheux Guy 910 Georges-Vanier Ch[illegible]
Maheux Wilfrid 1533 Adelard-Greno[illegible]
Mai Luong 5-638 Cabot Chicoutimi-[illegible]
Maihot C 303 St-Louis-de-France J[illegible]
Maihot François 1-990 Pte170 O C[illegible]
Maihot Marcel 305 Brassard Arvida
Maihot Raoul 185 Regina Arvida ..
Maihot Yves 4380 desCedres St[illegible]
Maillous André 2-125 delaBretagne ..
Maillous Benoit 711 desEudistes Chi[illegible]
Maillous Benoit D 1563 desTangaras
Maillous Bertrand 130 Côte Bagvl ..
Res Eté PaSt-Louis Pt-Alf .....
Maillous C 494 St-David Jonq ....
Maillous Camille 289 Labrecque Arvi[illegible]
Maillous Charles-Aimé 322 6Rue Port
Maillous Claude 221 Lyon Jonq ....
Maillous Elie 36 delaPaix Chicoutimi [illegible]
Maillous Gaetan 851 2Rue Port-Alfre[illegible]

Pour trouver rapidement un nom inscrit dans les pages blanches de l'annuaire:

a) consultez l'indication en vedette (1) dans le coin supérieur de la page;

b) trouvez le nom de famille (2) ;

c) cherchez le prénom (3) ou les initiales du prénom (4) ;

d) trouvez ensuite l'adresse (5) , l'indicatif local (6) et le numéro de téléphone particulier (7) .

PRECISONS:

Indication en vedette (1) : placée dans le coin supérieur de chaque page, elle indique le premier et le dernier nom contenus dans la page.

Nom de famille (2) : classé par ordre alphabétique.

Prénom (3) et initiales (4) : classés par ordre alphabétique sous un même patronyme*.

Renvoi (8) : c'est une marque, généralement notée par "Voir", qui avertit le lecteur de l'endroit où il

trouvera le complément du mot ou du passage qu'il a sous les yeux. Dans l'annuaire téléphonique, le renvoi peut indiquer:

— les diverses orthographes des homonymes*;

— les diverses inscriptions d'une même entreprise.

N.B.: Il se peut que vous ne trouviez pas l'inscription que vous cherchez. Dans ce cas, il y a deux raisons possibles:

— la personne a fait installer son téléphone après la publication de l'annuaire;

— la personne a demandé que son nom ne figure pas dans l'annuaire.

En vous adressant à l'assistance-annaire, on vous indiquera si la personne que vous désirez rejoindre a un nouveau numéro ou si elle a demandé un numéro confidentiel.

A LIRE: Annuaire téléphonique, pages liminaires se rapportant à ce sujet.

2. Les organismes gouvernementaux et les municipalités

a) Les inscriptions relatives aux organismes gouvernementaux figurent, dans l'ordre alphabétique, à la lettre "G" sous les rubriques* suivantes:

— Gouvernement du Canada (fédéral)

— Gouvernement du Québec (provincial)

Les ministères et les services tels les Postes, les Affaires extérieures, l'Assurance-chômage, les Passeports, etc., figurent sous "Gouvernement du Canada".

Exemple:

GOUVERNEMENT DU CANADA

AGRICULTURE

Direction des Fruits et Légumes ... 545-3529

Direction des Produits Laitiers ... 548-2881.

Les cours de justice, les centres d'examen pour l'obtention d'un permis de conduire, les demandes de renseignements concernant l'assurance-ma-

ladie, etc., figurent sous "Gouvernement du Québec".

Exemple:

GOUVERNEMENT DU QUEBEC

COMMUNICATIONS

Administration 547-3696

Communication-Québec 547-6601

b) Pour ce qui est des inscriptions relatives aux municipalités, cherchez le nom de la ville ou de la municipalité qui vous intéresse.

Exemple:

JONQUIERE VILLE DE

Les services de l'administration municipale, les services communautaires, etc., sont inscrits sous le nom de la ville.

Exemple:

JONQUIERE VILLE DE

TRAVAUX PUBLICS

Administration 548-7107

Aqueduc & Egouts 547-6631

A LIRE: Annuaire téléphonique, pages liminaires se rapportant à ce sujet.

A VERIFIER: Annuaire téléphonique, pages blanches (organismes gouvernementaux et municipalités).

EXERCICE 2

1. Répondre par Vrai ou Faux.

   a) Les pages blanches d'un annuaire téléphonique renferment les noms, adresses et numéros de téléphone des différents services offerts par les compagnies téléphoniques: _____

   b) La liste alphabétique de votre annuaire téléphonique ne donne aucun renseignement concernant la profession de certaines personnes: _____ .

   c) Dans les pages blanches, l'indication en vedette vous indique les diverses orthographes des homonymes: _____

2. A l'aide de votre annuaire téléphonique local, inscrivez les numéros de téléphone suivants:

   a) Etat des routes: _____
   b) Centre d'emploi pour étudiant: _____
   c) Archives nationales du Québec: _____
   d) Régime de pension du Canada: _____
   e) Office de la langue française: _____
   f) Editeur officiel du Québec: _____

b) Les pages jaunes

Les pages jaunes constituent la troisième et dernière partie de l'annuaire téléphonique. Ces pages regroupent, classées dans l'ordre alphabétique, les entreprises et occupations par catégories de produits et de services.

Pourquoi recourir aux pages jaunes?

a) Pour trouver une entreprise sous la rubrique appropriée quand seule l'adresse est connue.

b) Pour trouver un produit (meuble) ou un service (nettoyeur) de marque déposée* sous la rubrique de cette marque.

c) Pour obtenir des renseignements relatifs à plusieurs entreprises d'une même spécialité (ex: ingénieurs).

EXERCICE 3

Sous quelle rubrique des pages jaunes de votre annuaire téléphonique local trouverez-vous les produits et services suivants:

1. Compagnie d'assurance: _____

2. Compagnie aérienne: _____

3. Location de voiture: _____

4. Déménagement: _____

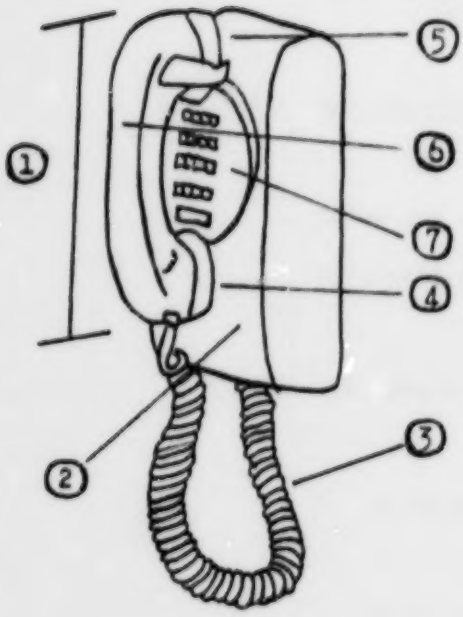
5. Messagerie: _____

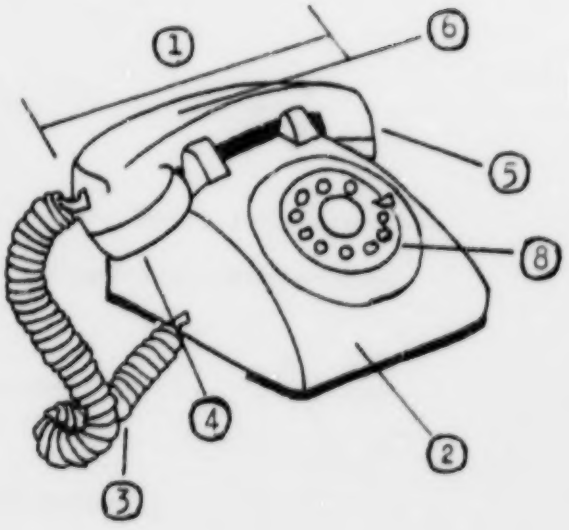
6. Médicaments: _____

7. Coupe de cheveux: _____

1.2 L'EQUIPEMENT TELEPHONIQUE

1.2.1 La description d'un appareil téléphonique





Un appareil téléphonique, qu'il soit à clavier ou à cadran, se compose de deux parties principales: le combiné (1) et le boîtier (2), reliés entre eux par le cordon (3) (et non par le fil).

Le combiné, qu'on appelle fautivement "l'acoustique", est composé du microphone (4) (dans lequel nous parlons) et du récepteur (5) (par lequel nous écoutons). Le microphone et le récepteur sont reliés par la barre à main (6).

Le boîtier est l'enveloppe de plastique où s'emboîte le clavier (7) ou le cadran (8) (appelé aussi disque), et qui renferme les composantes électroniques de l'appareil.

1.2.2 Les appareils téléphoniques les plus courants

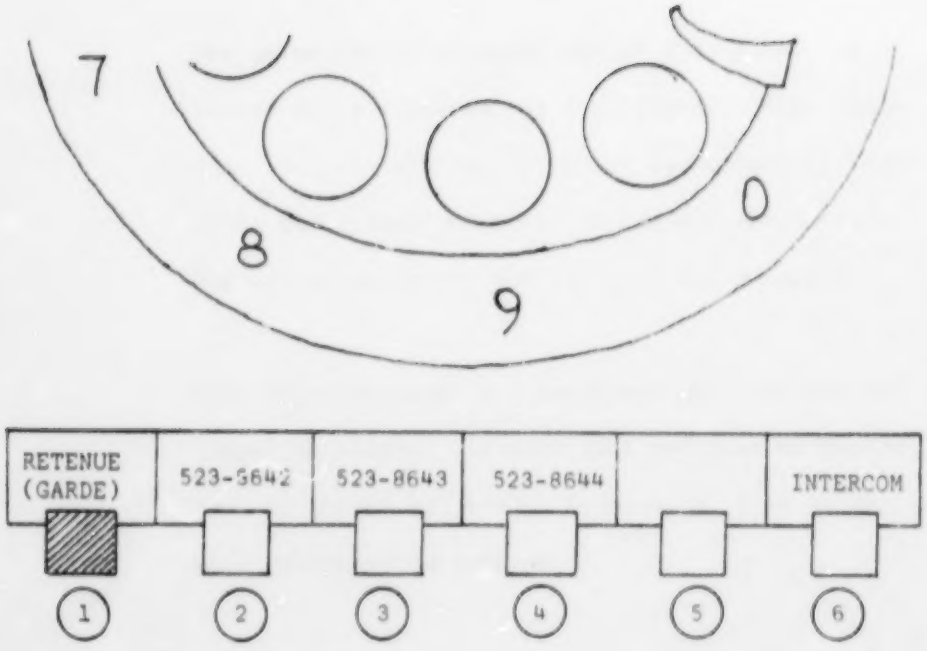
Selon les besoins et les circonstances, les entreprises utilisent différents types d'appareils téléphoniques.

Les appareils les plus courants sont:

a) Le téléphone à boutons-poussoirs

Qu'il soit à clavier ou à cadran, l'appareil téléphonique à boutons-poussoirs est le modèle le plus courant. Portant une série de six boutons à la base du boîtier, cet appareil a pour principal avantage de pouvoir suspendre un appel et raccorder plusieurs lignes.

De gauche à droite, nous pouvons identifier les boutons de cette façon:



(1) Le bouton de retenue ou de garde: toujours de couleur rouge, il permet de garder une communication en attente sans la couper et d'utiliser le même appareil pour faire ou recevoir un autre appel.

(2) à (5): les deux, trois ou quatre boutons suivants (selon que le téléphone est doté de deux, trois ou quatre lignes extérieures): dotés d'un voyant lumineux, ils permettent de faire ou de recevoir des appels.

Dès qu'on reçoit un appel (appel d'arrivée), le voyant de la ligne se met à clignoter. Pour répondre, il faut enfoncer le bouton qui clignote. Aussitôt que l'appel est pris, la lumière devient continue et indique ainsi que la ligne est occupée.

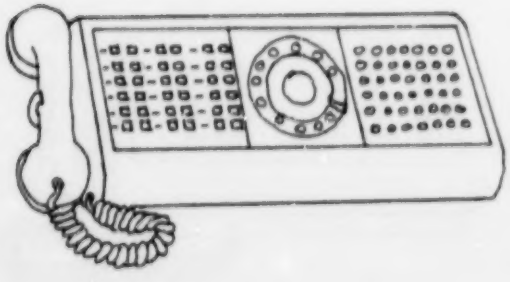
Pour faire un appel à l'extérieur de l'entreprise (appel de départ), il vous faut enfoncer un bouton dont le voyant est éteint (boutons 2, 3, 4 ou 5), puis décrocher le combiné.

(6) Le bouton d'intercommunication: il permet de communiquer directement entre les membres d'une même entreprise.

Pour faire un appel à l'intérieur de l'entreprise, il vous faut presser le dernier bouton sur la droite (intercom) et composer le numéro du poste.

D'autre part, si quelqu'un d'un autre bureau de votre entreprise vous appelle par le système d'intercommunication, le bouton six 6 se mettra à clignoter. Pour répondre, pressez ce bouton avant de décrocher.

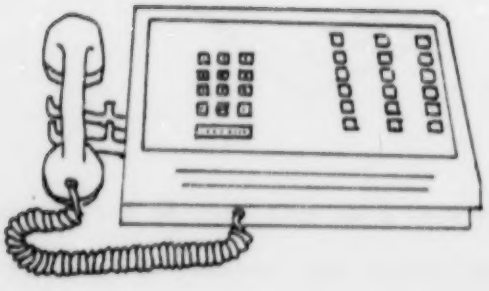
b) Le standard privé sans cordon



Le standard privé sans cordon est un appareil dont se servent les grandes entreprises et qui est manoeuvré par un standardiste. Il reçoit tous les appels d'arrivée et les achemine à la personne ou au service demandé. Cet appareil à clavier, compact et moderne, peut desservir une dizaine de lignes extérieures et une soixantaine de lignes intérieures.

Si vous travaillez un jour comme standardiste, vous recevrez sur place la formation requise.

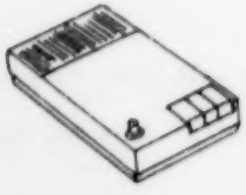
c) Le pupitre dirigeur



Le pupitre dirigeur fonctionne comme le téléphone à boutons-poussoirs, mais sa capacité d'utilisation est beaucoup plus grande. En effet, cet appareil peut comporter jusqu'à trente boutons-poussoirs. Il permet de centraliser les services téléphoniques pour un nombre déterminé de postes.

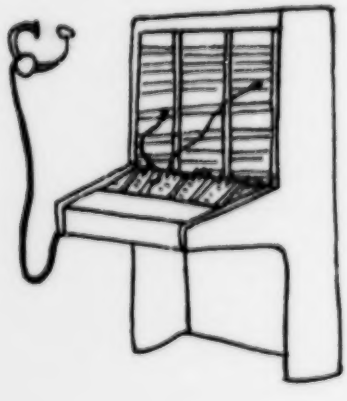
1.2.3 Les autres appareils téléphoniques

a) L'appareil à mains-libres



L'appareil à mains-libres ou à haut-parleur permet de faire ou de recevoir des appels sans décrocher ni tenir le combiné. Ce dispositif optionnel est habituellement placé près de votre téléphone auquel il est raccordé.

b) Le standard privé à cordons



Pouvant comporter jusqu'à treize lignes extérieures et 120 lignes intérieures, le standard privé à cordons convient donc particulièrement aux très grandes entreprises.

Si vous devez un jour manipuler ce genre d'appareil, vous recevrez sur place la formation requise.

EXERCICE 4

1. Pour chaque définition, identifiez l'appareil.

   a) Il permet à l'employé de chercher dans un dossier sans avoir à tenir le combiné lors de la conversation téléphonique:

   _____

   b) Il peut desservir une trentaine de lignes intérieures. Il possède un dispositif de retenue et des signaux visuels:

   _____

   c) C'est l'appareil tout désigné pour les entreprises qui ont besoin d'un très grand nombre de postes:

   _____

2. Répondez par Vrai ou Faux.

   a) Nous tenons le combiné par le récepteur: _____

   b) Nous parlons dans le microphone: _____

c) Le cadran (ou le clavier) est situé sur le boîtier:

_____

d) Le bouton "garde" ou "retenue" est toujours de couleur rouge: _____

e) Le bouton d'intercommunication est enfoncé lorsque nous téléphonons à l'extérieur de l'entreprise: _____

f) Le combiné et le boîtier sont reliés par le fil: _____

g) Sur un appareil à boutons-poussoirs, un bouton se met à clignoter. Cela signifie que la ligne est occupée:

_____

LEXIQUE

Circonscription : Subdivision de la région téléphonique (région téléphonique: ensemble des localités qui ont le même indicatif régional). Plus étendue que la localité, la circonscription téléphonique couvre habituellement le territoire couvert par un annuaire téléphonique. Par exemple, Québec et les environs, la zone métropolitaine de Montréal, Saguenay-Lac-St-Jean, sont des circonscriptions téléphoniques.

Coabonné : Individu ou entreprise abonné au service téléphonique avec lequel il est possible de communiquer.

Homonymes : Mots ou noms qui se prononcent de la même façon, mais qui s'écrivent différemment. Exemples: maire, mère, mer.

Marque déposée : Marque de commerce enregistrée qui ne s'applique qu'à un seul produit. Exemple: Coca-Cola, Ski-Doo.

Patonyme : Nom de famille.

Rubrique : Titre, désignation.

LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

MODULE II

DIFFERENCIER LES ELEMENTS D'UN NUMERO
DE TELEPHONE AINSI QUE LES PRINCIPAUX
TYPES D'APPELS TELEPHONIQUES INTERURBAINS.

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Différencier les éléments d'un numéro de téléphone ainsi que les principaux types d'appels téléphoniques interurbains.

POURQUOI

Pour être en mesure de donner efficacement un coup de fil à l'extérieur.

CONTENU

2.1 LES ELEMENTS D'UN NUMERO DE TELEPHONE

- 2.1.1 L'indicatif régional
- 2.1.2 L'indicatif local
- 2.1.3 Le numéro particulier

2.2 LES COMMUNICATIONS INTERURBAINES

2.2.1 Les appels interurbains automatiques

2.2.2 Les appels interurbains nécessitant l'aide de la téléphoniste

2.2.3 Les fuseaux horaires

2.2.4 L'inscription des appels interurbains

2.1 LES ELEMENTS D'UN NUMERO DE TELEPHONE

Tout numéro de téléphone se compose de trois (3) éléments:

2.1.1 L'indicatif régional

Le réseau téléphonique de l'Amérique du Nord est divisé en zones d'appel, et chacune de ces zones est identifiée par un numéro de code de trois (3) chiffres. Ce numéro, c'est l'indicatif régional.

Il y a donc autant d'indicatifs régionaux qu'il y a de zones d'appel.

EXEMPLES:	Chicoutimi	: 418
	Montréal	: 514
	Toronto	: 416
	Chicago (Illinois)	: 312
	Miami (Floride)	: 305

Les pages liminaires de l'annuaire téléphonique vous donnent l'indicatif régional de plusieurs endroits de l'Amérique du Nord. Or, comme cette liste est incom-

plète, vous devrez avoir recours à la téléphoniste si l'indicatif régional de l'endroit que vous désirez rejoindre n'y figure pas.

2.1.2 L'indicatif local

L'indicatif local est le second élément d'un numéro de téléphone. Il se compose de trois (3) chiffres et varie selon les localités.

Dépendamment du nombre de sa population, une même ville peut avoir un ou plusieurs indicatifs locaux.

EXEMPLES:	Chicoutimi	: 543- 545- 549-
	Lévis	: 833- 835- 837-

2.1.3 Le numéro particulier

Comprenant une série de quatre (4) chiffres, le numéro particulier est le dernier et troisième élément d'un nu-

méro de téléphone.

EN RESUME: Le numéro de téléphone de tout abonné comprend, par exemple:

INDICATIF REGIONAL	INDICATIF LOCAL	NUMERO PARTICULIER
514	626	1906
418	523	8254

et ne peut se trouver en double en aucun point du réseau.

EXERCICE 1

Pour les questions 1, 2 et 3, répondez par Vrai ou Faux.

1. Il y a un indicatif régional pour chaque localité desservie par le réseau téléphonique: _____

2. L'indicatif local se compose de quatre (4) chiffres: _____

3. Le numéro particulier est le premier élément de tout numéro de téléphone: _____

4. Vous désirez connaître l'indicatif régional de Trois-Rivières. Quelle partie de votre annuaire devrez-vous consulter?

   _____

5. Donnez votre numéro de téléphone et identifiez chaque série de chiffres:

   Numéro: _____ _____ _____

   Identification: _____ _____ _____

6. A l'aide de votre annuaire téléphonique, donnez l'indicatif régional des endroits suivants:

   a) Sherbrooke _____

   b) Windsor (Ontario) _____

   c) Sept-Iles _____

   d) Philadelphie (Pennsylvanie) _____

   e) Los Angeles (Californie) _____

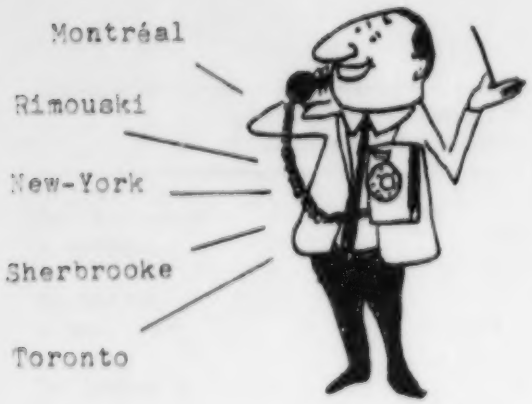
2.2 LES COMMUNICATIONS INTERURBAINES

Toutes communications faites à l'extérieur des limites d'un secteur déterminé sont dites communications ou appels interurbains.

Les frais des appels interurbains doivent être payés en plus de l'abonnement et varient selon la distance, la durée de la conversation, l'heure et le genre d'appel.

Il existe deux grands types d'appels interurbains: les appels interurbains automatiques et les appels interurbains nécessitant l'aide de la téléphoniste.

2.2.1 Les appels interurbains automatiques



Grâce à l'interurbain automatique, un abonné peut faire directement, sans l'aide de la téléphoniste, un appel interurbain de numéro à numéro, et ce, à l'intérieur ou à l'extérieur de sa zone.

Pour ce faire, il lui suffit de composer l'indicatif interurbain (1), puis le numéro de téléphone de la personne qu'il veut rejoindre.

L'utilisation de l'indicatif régional n'est nécessaire que pour téléphoner dans un endroit dont l'indicatif régional est différent de celui d'où on appelle.

Les communications de numéro à numéro par l'interurbain automatique sont les plus économiques. Des renseignements supplémentaires relatifs aux tarifs de ce genre d'appel vous seront donnés dans les pages liminaires de l'annuaire.

EN RESUME: Pour faire un appel de numéro à numéro par l'interurbain automatique, vous devez, par exemple, composer:

	INDICATIF INTERURBAIN	INDICATIF REGIONAL	INDICATIF LOCAL	NUMERO PARTICULIER
De Chicoutimi à Québec	1		524	5995
De Québec à Montréal	1	514	676	2500
De Québec à Toronto	1	416	839	3561

EXERCICE 2

Pour les numéros 1 et 2, répondez par Vrai ou Faux.

1. Le temps calculé pour les frais d'un appel de numéro à numéro par l'interurbain automatique commence dès que quelqu'un répond.

   _____

2. Pour toutes communications par l'interurbain automatique, vous devez composer l'indicatif interurbain. _____

3. Quel est le moyen le plus économique et le plus rapide de faire une communication interurbaine? _____

4. Quels sont les éléments d'un numéro de téléphone que vous devez composer pour faire une communication locale? _____

   _____

5. Décrivez le processus pour faire les appels interurbains suivants:

   a) Appel direct à l'intérieur de votre zone, numéro de l'abonné: 321-2345 _____

   b) Appel direct à l'extérieur de votre zone, indicatif régional: 617, numéro de l'abonné: 529-4565 _____

2.2.2 Les appels interurbains nécessitant l'aide de la téléphoniste

Bien que la plupart des communications interurbaines peuvent être établies par l'interurbain automatique, il existe certains appels qui requièrent les services de la téléphoniste.

Pour tous genres d'appels interurbains nécessitant l'aide de la téléphoniste, vous devez suivre la démarche suivante:

a) La démarche

1. Composer le zéro (0).

2. Dès que la téléphoniste a répondu, lui donner l'indicatif régional, l'indicatif local et le numéro particulier désiré.

3. Indiquer à la téléphoniste le genre d'appel que vous désirez faire.

4. A la demande de la téléphoniste, lui donner votre nom et/ou celui de l'entreprise pour laquelle vous appelez le numéro d'où vous téléphonez.

b) Les appels les plus usités qui nécessitent l'aide de la téléphoniste

1. L'appel de personne à personne (ou avec préavis): l'appelant ne paie les frais de la communication qu'à la condition qu'il puisse parler à la personne demandée. Le tarif de ce type d'appel est beaucoup plus élevé que pour les communications établies directement par les abonnés.

2. L'appel à frais virés: que ce soit pour une communication de personne à personne ou de numéro à numéro, celui qui appelle ne peut parler à la personne appelée qu'à la condition que celle-ci accepte de payer les frais de la communication.

3. L'appel de conférence: permet de tenir une conversation entre plusieurs personnes de la même ville ou de localités différentes.

4. L'appel à porter sur une carte de crédit: le détenteur d'une carte de crédit peut y faire porter ses frais de ses appels interurbains.

5. L'appel facturé à un troisième numéro: les frais de l'appel sont facturés à un troisième numéro.

6. L'appel dans les endroits dépourvus d'équipement automatique: les appels de personne à personne ou de numéro à numéro, en provenance ou à destination de localités qui ne sont pas encore desservies par l'interurbain automatique, exigent l'intervention de la téléphoniste.

7. L'appel d'un téléphone public (ou taxiphone): la téléphoniste établit elle-même la communication désirée et vous informe de son prix.

c) Autres appels ou services spéciaux

1. Le service mobile et maritime: pour communiquer avec les automobiles, les camions et les navires équipés du service radiotéléphonique mobile, composez le zéro (0) et demandez soit le service mobile, soit le service maritime.

2. Le service outre-mer: il vous permet de communiquer avec plus de 200 pays. Il vous suffit de composer le zéro (0) et de demander le téléphoniste du service outre-mer.

3. Le service Zénith: c'est un service interurbain gratuit offert aux clients des compagnies qui y sont abonnées.
Pour rejoindre une personne d'une compagnie abonnée au service zénith, composez le zéro (0), puis donnez le numéro zénith à la téléphoniste qui acheminera votre appel.

Exemple: Hydro-Québec
Appels provenant de
Anse St-Jean - Ferland - Petit Saguenay
Aucun frais pour le demandeur, demandez au téléphoniste ... Zénith - 78000.

4. Le service interurbain planifié de départ (OUTWATS): en payant un tarif mensuel fixé, une entreprise peut communiquer à l'extérieur de la localité où elle est située sans être facturée pour chacun des appels interurbains qu'elle effectue.

5. Le service interurbain planifié d'arrivée (INWATS): en payant un tarif mensuel fixé, une entreprise peut recevoir les appels de l'extérieur de sa localité sans que les personnes qui téléphonent aient à payer les frais d'interurbain. On reconnaît les numéros INWATS par le code 800.

Exemple: IBM Canada Ltée
Fournitures
Aucun frais composez ... 1-800-361-0675.

EXERCICE 3

1. Décrivez les quatre (4) étapes nécessaires à toute communication interurbaine nécessitant l'aide de la téléphoniste:

   a) _____

   _____

   b) _____

   _____

   c) _____

   _____

   d) _____

   _____

Pour les numéros suivants, répondez par Vrai ou Faux.

2. Vous pouvez faire un appel interurbain de numéro à numéro d'un téléphone public: _____

3. Le service outre-mer vous permet de communiquer avec les navires équipés de postes radiotéléphoniques émetteurs ou récepteurs: _____

4. Vous devez avoir recours à la téléphoniste pour faire un appel interurbain de personne à personne dans une localité qui n'a pas encore été dotée de l'interurbain automatique: _____

5. Lorsque vous voulez que le coût de l'appel soit payé par le destinataire, vous demandez à la téléphoniste de facturer l'appel à un troisième numéro: _____

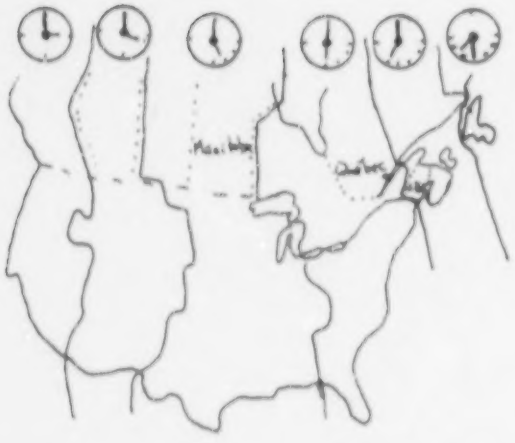
6. L'appel avec préavis est le type de communication interurbaine le plus onéreux: _____

2.2.3 Les fuseaux horaires

Conformément aux accords internationaux, la surface de la terre est divisée en vingt-quatre (24) fuseaux horaires (ou sphères imaginaires).

L'heure est la même pour toutes les localités situées dans un même fuseau horaire.

Toutefois, chaque fuseau est en avance ou en retard d'un nombre déterminé d'heures par rapport aux autres fuseaux. Ainsi, à l'ouest de notre propre fuseau, il est plus tôt dans la journée, et à l'est, il est plus tard.



D'après l'illustration ci-contre, il est 18 heures à Québec, 17 heures au Manitoba et 19 heures au Nouveau-Brunswick.

Vous devez donc tenir compte de ces différences d'heures (ou décalage horaire) lorsque vous avez à faire un appel interurbain à destination d'un endroit en dehors de votre fuseau horaire. En effet, pendant que vous êtes au bureau, il se peut que certaines gens aient terminé leur journée de travail et que d'autres soient en train de dîner.

EXERCICE 4

1. L'heure en vigueur au moment de l'appel est-elle déterminée par le lieu d'origine de l'appel ou par le lieu de destination?

_____

2. Qu'entendez-vous par décalage d'heures?

_____

_____

_____

3. Il est 14 heures à Chicoutimi. A l'aide de l'illustration (voir feuille précédente), indiquez l'heure qu'il est à:

a) Washington (D.C.) (E.U.) _____

b) Victoria (Colombie-Britanique) _____

c) Sudbury (Ontario) _____

d) Brandon (Manitoba) _____

e) Gander (Terre-Neuve) _____

2.2.4 L'inscription des appels interurbains

Dans la plupart des entreprises, il est très important de prendre en note tous les appels interurbains qui sont effectués.

Ces appels se notent sur un registre de contrôle des appels interurbains.

Les principaux renseignements que vous trouverez sur la plupart de ces relevés sont:

— nom, prénom et numéro de téléphone de celui qui appelle;

— nom, prénom et numéro de téléphone de la personne appelée;

— objet de l'appel;

— heure et date de l'appel.

Vous trouverez, sur la page suivante, un modèle de registre d'appels interurbains.

REGISTRE DE CONTROLE DES APPELS INTERURBAINS

SORTES D'APPELS:

1. interurbain automatique
2. acheminé par téléphoniste

NOM ET PRENOM DE L'APPELANT	NUMERO DE TELEPHONE	NOM ET PRENOM DE L'APPELE	ENDROIT	SORTE D'APPEL	NUMERO DE TELEPHONE		OBJET DE L'APPEL	DATE	HEURE

EXERCICE 5

En vous servant du modèle de registre d'appels interurbains de la page précédente, inscrivez l'appel suivant:

Le 2 mai, M. Daniel Talbot du poste 5264 vous a demandé de téléphoner à la Compagnie ABC de Toronto, au numéro 416-839-3561, de numéro à numéro, afin de leur demander d'expédier notre facture.

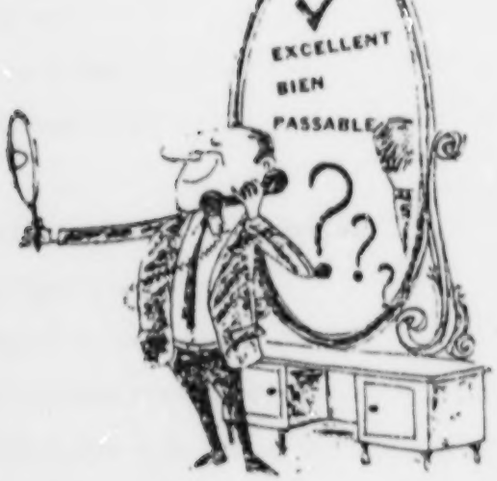
LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

MODULE III

IDENTIFIER LES REGLES DU PROTOCOLE
DANS LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES.

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Identifier les règles du protocole dans les communications téléphoniques.



POURQUOI?

Au téléphone, votre voix et votre comportement reflètent votre personnalité et l'image de votre entreprise.

CONTENU

3.1 LA VOIX

3.1.1 Elocution

3.1.2 Langage

3.2 LE COMPORTEMENT

3.2.1 Courtoisie

3.2.2 Discrétion

3.2.3 Serviabilité

3.3 LA MANIERE DE REPONDRE AU TELEPHONE

3.3.1 S'identifier

3.3.2 Mettre en communication

3.3.3 Faire patienter le demandeur

3.3.4 Offrir son aide

3.1 LA VOIX

3.1.1 L'élocution*

Pour donner la meilleure impression possible lorsque vous parlez au téléphone, vous devez soigner ce qui, somme toute, est votre seul intermédiaire: votre voix.

Pour tirer le meilleur parti de votre voix, vous devez porter une attention toute particulière à votre:

A. Articulation

Pour être bien compris de votre interlocuteur, vous devez articuler chaque syllabe, chaque mot distinctement et correctement.

Evidemment, pour bien articulier, il faut éviter de parler en mâchant du chewing-gum, en fumant une cigarette, en mordillant un crayon ou en tenant le combiné trop près ou trop loin des lèvres. Pour tenir le combiné correctement, il faut garder le microphone à deux ou trois centimètres des lèvres.

Tout relâchement dans votre articulation se traduira par une mutilation des mots, d'où incompréhension et fausse interprétation chez votre interlocuteur.

B. Débit

Ce n'est pas tout d'articuler: encore faut-il prendre le temps de le faire. En effet, parler trop vite peut vous empêcher d'être bien compris, alors que parler trop lentement risque d'ennuyer votre interlocuteur.

Ayez donc un débit modé[illegible] le succès de votre entretien téléphoniqu[illegible]rement.

C. Volume

Il est inutile de prendre le temps d'articuler correctement si vous parlez trop fort ou trop faiblement.

Avoir un volume moyen, c'est parler entre le cri et le murmure.

D. Tonalité

Là encore, les extrêmes sont à éviter. Votre voix ne doit être ni trop grave ni trop aigue, et encore moins unie.

Ecartez la monotonie dans votre discours en variant le ton de votre voix: ceci ajoutera de l'intérêt et de l'expression à vos phrases.

3.1.2 Le langage

Il ne suffit pas d'avoir une voix claire, expressive et agréable au téléphone: encore faut-il savoir quoi dire.

La précision et la simplicité de votre vocabulaire lors de vos entretiens téléphoniques ajouteront à votre personnalité et vous aideront à être mieux compris de vos interlocuteurs.

Ayez toujours en mémoire que le langage est sans cesse à surveiller et à améliorer, et que seule la pratique vous permettra de progresser.

Pour vous aider à corriger vos fautes, voici un résumé du vocabulaire spécifique au téléphone, tel que publié par l'Office de la langue française.

A mémoriser: le vocabulaire du téléphone.

VOCABULAIRE DU TELEPHONE

Bonne expression française	Forme fautive
— A votre service, je vous en prie, de rien, il n'y a pas de quoi.	— Bienvenue.
— Abonné (du téléphone)	— Client.
— Acceptez-vous les frais?	— Acceptez-vous les charges?
— Annuaire.	— Directory, bottin.
— Annuler un appel.	— Canceller un appel.
— Appel à frais virés.	— Appel à charges renversées.
— Bloc-notes, bloc.	— Tablette.
— Brancher le téléphone.	— Connecter.
— Bureau (des abonnés).	— Bureau d'affaires.
— Cabine téléphonique.	— Boîte téléphonique.
— Céder la ligne.	— Lâcher la ligne.
— Combiné.	— Acoustique.
— Composer un numéro.	— Signaler un numéro.
— Cordon.	— Fil, corde.
— Couper la communication.	— Couper la ligne.

Bonne expression française	Forme fautive
— Débrancher le téléphone.	— Disconnecter.
— Décrocher (le combiné).	— Ouvrir la ligne.
— Donner un coup de fil, faire un appel, téléphoner.	— Loger un appel.
— Il y a de la friture sur la ligne.	— Il y a du statique sur la ligne.
— Indicatif de la région, indicatif régional.	— Code régional.
— Indicatif local.	— Echange.
— Interurbain.	— Longue distance.
— Interurbain automatique.	— Composition interurbaine (CID).
— La ligne est en dérangement.	— La ligne est en trouble, il y a du trouble sur la ligne.
— La ligne est coupée.	— La ligne est engagée.
— Ligne à deux abonnés, ligne commune.	— Ligne double.
— Ligne individuelle.	— Ligne simple.
— Mauvais numéro, vous vous trompez de numéro.	— Méchant numéro.
— Ne quittez pas.	— Gardez la ligne, restez sur la ligne.
— Poste.	— Local, extension.

Bonne expression française	Forme fautive
— Qui dois-je annoncer.	— Qui parle? Qui est-ce qui parle? De la part de qui?
— Raccrocher (le combiné).	— Fermer la ligne.
— Renseignements, service de l'annuaire.	— Information.
— Signal ou tonalité de manoeuvre.	— Ton du cadran.
— Standard.	— Switchboard.
— Tarif.	— Taux.
— Taxiphone, téléphone public.	— Téléphone payant.
— Téléphoniste.	— Opératrice.

EXERCICE 1

De mémoire, donnez l'expression française exacte de:

1. Bienvenue _____
2. Acceptez-vous les charges _____
3. Loger un appel _____
4. Disconnecter _____
5. Longue distance _____
6. Boîte téléphonique _____
7. Fermer la ligne _____
8. Bottin _____
9. Lâcher la ligne _____
10. Acoustique _____
11. Téléphone payant _____
12. Corde _____
13. Appel à charges renversées _____
14. Signaler un numéro _____
15. Code régional _____
16. Opératrice _____
17. Qui parle? _____
18. La ligne est engagée _____
19. Canceller un appel _____
20. Couper la ligne _____

21. Connecter _____

22. Ouvrir la ligne _____

23. La ligne est en trouble _____

3.2 LE COMPORTEMENT

Votre personnalité au téléphone s'exprime également par le comportement que vous adoptez. Quelle que soit l'impression produite, ayez toujours en mémoire qu'elle se reflétera directement et immanquablement sur votre entreprise.

Aussi, pour donner une bonne image de l'entreprise qui vous emploie, faites preuve de:

3.2.1 Courtoisie

Avec votre interlocuteur, soyez aussi naturel, poli et aimable que si cette personne se trouvait dans votre bureau. Ne prenez jamais un ton impatient, même envers ceux qui se montrent agressifs. Ecoutez-les calmement et essayez de trouver et de résoudre ce qui a provoqué leur mauvaise humeur. Toutefois, il arrivera que, devant un interlocuteur déraisonnable et insultant, vous vous verrez dans l'obligation d'interrompre la conversation. Même dans ces cas extrêmes, restez poli. Enfin, soyez toujours délicat dans la manipulation de votre appareil téléphonique.

3.2.2 Discrétion

Ne révélez aucun détail de la vie du bureau et évitez tout excès dans le ton de la voix. Utilisez votre téléphone à bon escient et souvenez-vous que cet appareil est à l'usage du bureau.

3.2.3 Serviabilité

Montrez de l'intérêt et soyez toujours prêt à rendre service: le succès de votre entreprise en dépend très souvent.

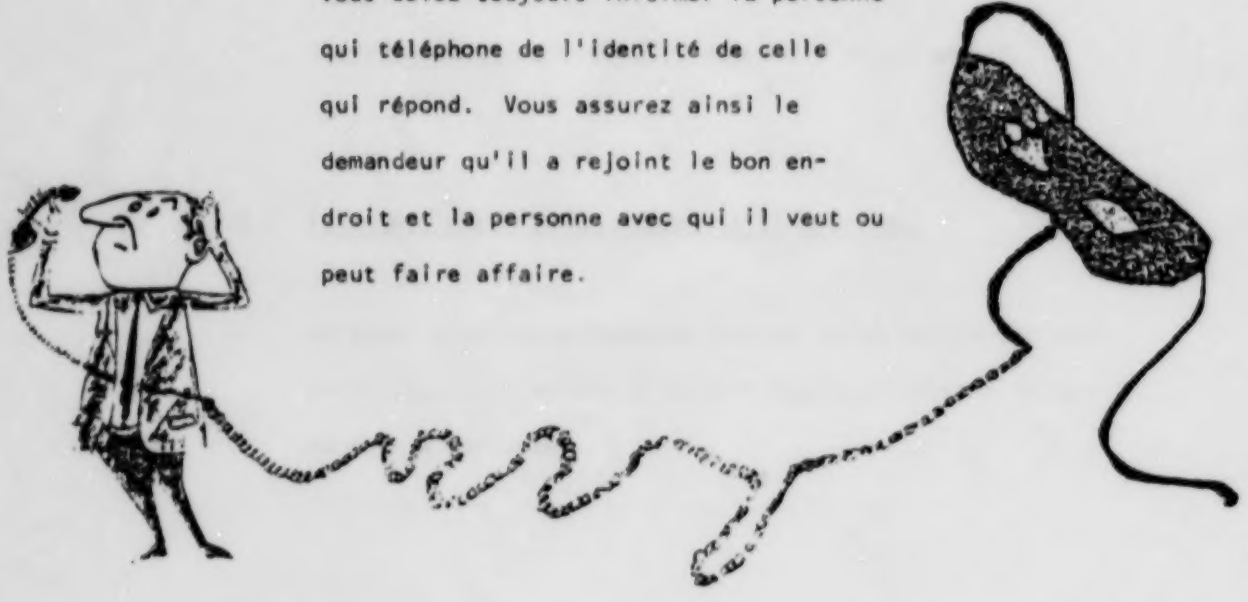
3.3 LA MANIERE DE REPONDRE AU TELEPHONE

Une voix agréable et de bonnes manières vont de pair avec la façon dont vous répondez au téléphone.

On reconnaît généralement quatre (4) étapes dans la manière de répondre au téléphone, étapes qui seront expliquées plus amplement dans le module IV.

3.2.1 S'identifier

Vous devez toujours informer la personne qui téléphone de l'identité de celle qui répond. Vous assurez ainsi le demandeur qu'il a rejoint le bon endroit et la personne avec qui il veut ou peut faire affaire.



Exemple:

"Bureau de Monsieur Lagacé, Lise Phaneuf à l'appareil".

3.3.2 Mettre en communication

Après vous être identifié, rassurez le demandeur en lui indiquant la personne à qui il veut parler peut prendre la communication.

Exemples:

"Je vais essayer de rejoindre Monsieur Gagnon. Un instant, s'il-vous-plaît".

"Certainement, monsieur, il attendait votre appel".

3.3.3 Faire patienter le demandeur (s'il y a lieu)

Lorsque la personne demandée est en conversation sur une autre ligne, il existe plusieurs façons d'inviter le demandeur à patienter.

Exemples:

"Je regrette, Monsieur Lavoie est présentement au téléphone. Désirez-vous attendre ou doit-il vous rappeler?".

"Monsieur Bertrand est occupé au téléphone. Puis-je lui dire que vous avez appelé?".

"Monsieur Miron est présentement au téléphone. Si vous voulez bien me donner votre nom et votre numéro de téléphone, je lui demanderai de vous rappeler le plus tôt possible".

"Monsieur Vaillancourt est occupé au téléphone. Désirez-vous attendre?".

N.B.:

1. Il est très important de laisser au demandeur le choix d'ATTENDRE ou de RAPPELER.
   Il peut préférer attendre si, par exemple, il ne téléphone pas de son bureau, ou, au contraire, il peut être très occupé et incapable d'attendre.

2. Généralement, on doit faire attendre le demandeur le moins souvent et le moins longtemps possible.

Les raisons d'éviter de faire attendre le demandeur:

— par courtoisie (on épargne son temps);

— on libère la ligne pour d'autres appels.

3.3.4 Offrir son aide (s'il y a lieu)

Lorsque la personne demandée est absente, ou incapable de prendre immédiatement la communication, vous en informez le demandeur, puis vous pouvez:

A. Indiquer l'heure de retour de la personne demandée (s'il y a lieu).

Exemple:

"Monsieur Guillet devrait être de retour vers 14 heures. Désirez-vous lui laisser un message?".

B. Vous charger de la communication.

Exemple:

"Monsieur Duval est à l'extérieur de la ville jusqu'à mercredi. Puis-je vous être utile?".

C. Transférer l'appel à une autre personne du bureau si elle est plus apte à répondre efficacement.

Exemple:

"Monsieur St-Hilaire est présentement en vacances et son remplaçant est Monsieur Claude Raymond. Désirez-vous lui parler?".

LEXIQUE

Elocution : manière de s'exprimer oralement, d'articuler et d'enchaîner les phrases. (Petit Robert, Edition 1976).

LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

MODULE IV

APPLIQUER LES PROCEDURES ET LES REGLES
DU PROTOCOLE POUR FAIRE, RECEVOIR
ET ACHEMINER UN APPEL TELEPHONIQUE.

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Appliquer les procédures et les règles du protocole pour faire, recevoir et acheminer un appel téléphonique.

POURQUOI?

Chaque appel téléphonique doit être clair, bref et précis.

CONTENU

4.1 FAIRE UN APPEL TELEPHONIQUE

4.1.1 La préparation

4.1.2 L'action

4.2 RECEVOIR UN APPEL TELEPHONIQUE

4.2.1 Le téléphone sonne

4.3 ACHEMINER UN APPEL TELEPHONIQUE

4.3.1 Le transfert d'un appel

4.1 FAIRE UN APPEL TELEPHONIQUE

Chaque appel téléphonique que vous faites doit être soigneusement préparé. N'oubliez pas que les règles du protocole téléphonique s'appliquent dans l'exécution d'un appel.

4.1.1 La préparation

A. Inscrire les points importants

1. La première chose à considérer, c'est le but de l'appel:

   — obtenir ou fournir un renseignement;

   — passer une commande;

   — formuler une plainte.

2. Inscrivez sur une feuille les points importants de l'entretien. Ainsi, le but de l'appel sera atteint plus rapidement.

3. Prévoyez ce que vous direz, surtout pour les premières phrases, afin que la conversation se déroule promptement.

B. Posséder le matériel nécessaire

1. Assurez-vous d'avoir en main les dossiers dont vous pourriez avoir besoin au cours de l'entretien.

2. Gardez toujours près de vous un bloc-notes qui pourrait s'avérer utile si vous deviez ajouter des détails supplémentaires pendant la conversation.

C. S'assurer du numéro

1. Vous devez vous poser la question suivante: "S'agit-il d'un appel local ou interurbain?".

2. Assurez-vous du nom et du numéro de téléphone de l'entreprise avec laquelle vous désirez communiquer. Il existe plusieurs façons de trouver un numéro de téléphone:

   a) En gardant un répertoire personnel bien à jour:

      Pour ce faire, les fiches mobiles et le carnet personnel sont très pratiques, de même que les répertoires à boutons dont le dessus se lève en découvrant les noms dans l'ordre alphabétique. Ce répertoire contient les numéros les plus fréquemment employés.

   b) En consultant l'annuaire.

   c) En demandant l'assistance-annuaire.

D. <u>Choisir le type d'appel</u>

   <u>s'il s'agit d'un appel interurbain</u>

   1. L'interurbain automatique (vous devez composer vous-même le numéro).

2. Les appels interurbains nécessitant l'aide de la téléphoniste (appel à frais virés, de personne à personne, etc.).

N.B.: N'oubliez pas de tenir compte de l'heure qu'il est dans la ville où vous allez téléphoner. Les fuseaux horaires ont été expliqués dans le module II.

4.1.2 L'action

A. Vérifier le numéro.

B. Attendre la tonalité

Vous reconnaîtrez facilement le son prolongé qui indique que la ligne est disponible.

C. Composer le numéro avec soin

Si vous vous servez d'un appel à cadran, utilisez toujours votre index et évitez de suivre le disque

lorsque celui-ci revient à son point de départ.

D. Laisser sonner

Laissez sonner assez longtemps pour que la personne appelée puisse se rendre à son appreil et répondre. Bell Canada conseille de laisser sonner dix coups.

E. S'identifier

1. Dès qu'on a répondu, identifiez-vous en donnant votre nom et celui de votre entreprise.

2. Demandez la personne ou le service que vous désirez rejoindre.

Exemple:

"Bonjour, ici Line Prévost de La Maison Universelle Limitée. Pourrais-je parler à Monsieur Guy Tremblay, s'il-vous-plaît?".

F. Donner la raison de l'appel

Après avoir obtenu la communication, donnez l'objet de l'appel. Surtout, n'oubliez pas d'être clair, bref et précis.

G. Mettre fin à la communication

1. Ne terminez pas la conversation brusquement, mais ne la prolongez pas sans raison. Il existe des formules qui résument la conversation et l'amènent vers sa conclusion.

Exemple:

"Merci beaucoup pour ces renseignements. Je vais me mettre au travail tout de suite".

"Je vous remercie de votre aide".

2. La formule de conclusion prononcée, dites "Au revoir" et raccrochez délicatement. Ainsi, vous aurez mis fin à l'appel poliment.

H. Dans le cas d'un faux numéro

Si vous composez un faux numéro, assumez la responsabilité de l'erreur et excusez-vous.

Exemple:

"Je m'excuse de vous avoir dérangé. J'ai dû me tromper de numéro".

EXERCICE 1

1. Vous travaillez pour la compagnie ABC. Votre supérieur vous demande de téléphoner à un client pour obtenir le remboursement de son compte avec la compagnie.

   Donnez trois démarches que vous devrez effectuer avant de téléphoner à ce client.

   a) _____

   _____

   b) _____

   _____

   c) _____

   _____

2. Vous travaillez pour le service à la clientèle de La Maison Universelle Limitée. Vous devez téléphoner à Monsieur Guy Tremblay, directeur du service des ventes de la compagnie ABC, pour lui demander des renseignements sur le prix d'un produit. Vous aurez à parler à deux personnes: la réceptionniste et Monsieur

Tremblay. Que direz-vous dans les deux cas?

En utilisant votre propre nom, écrivez les premières phrases que vous prononcerez:

a) A la réceptionniste: _____

_____

_____

b) A Monsieur Tremblay: _____

_____

_____

3. Vous voulez téléphoner à l'Agence de voyage Bel Air et la personne qui répond dit:
"Bonjour. Pharmacie du Nord. Ici Manon Dusseault".
Que faites-vous?

a) _____

_____

b) _____

_____

4.2 RECEVOIR UN APPEL TELEPHONIQUE

Il est essentiel de répondre à chaque appel avec rapidité, efficacité, courtoisie et serviabilité. Encore ici, rappelez-vous que les règles du protocole téléphonique s'appliquent.

Pour améliorer votre efficacité lorsque vous recevez un appel téléphonique, soyez au courant des structures de l'entreprise (les divers services), des fonctions des divers employés qui en font partie et des changements d'attribution parmi les membres du personnel. De plus, informez-vous chaque matin des allées et venues des personnes de votre bureau.

4.2.1 Le téléphone sonne

A. Répondre sans délai

1. Répondre promptement est une marque de courtoisie. Cela démontre aussi qu'on a le sens des affaires.

2. Soyez poli avec la personne qui appelle et ne la faites pas attendre. Songez que la sonnerie prolongée du téléphone peut déranger inutilement d'autres employés. Interrompez donc votre travail et répondez immédiatement.

3. Si vous êtes en train de causer, excusez-vous auprès de votre interlocuteur et répondez sans tarder. Votre promptitude évite d'impatienter la personne qui appelle et empêche qu'elle ne s'adresse ailleurs.

4. Pensez enfin que le retard à répondre paralyse une ligne.

B. S'identifier

Afin que la personne qui appelle sache qui elle rejoint, évitez de répondre par des "Allô" ou par des

"Oui": ceci oblige évidemment l'interlocuteur à demander "Est-ce bien le bureau de Monsieur Untel?".

La manière de vous identifier lorsque vous répondez à un appel dépend de l'entreprise qui vous emploie. Informez-vous donc auprès de votre supérieur afin de connaître les habitudes de la maison.

Cependant, vous pouvez toujours suivre les indications suivantes:

1. Si les appels que vous recevez proviennent du standard de l'entreprise, vous pouvez dire:
   "Bureau de Monsieur Després, ici Madame Harvey".
   OU
   "Service des ventes, Aline Couture".
   Comme le standardiste a donné le nom de l'entreprise, il est inutile de le répéter.

2. Si les appels arrivent directement à votre poste, il est important d'identifier le service, puis de donner votre nom:
   "Service des ventes, Madame Lemaire".

3. Si vous êtes standardiste et que vous recevez les appels de toute l'entreprise, donnez le nom de la compagnie:
"Maison des matériaux, bonjour".

C. Prendre des notes

1. Prenez des notes afin d'éviter de faire répéter inutilement la personne qui téléphone.

Faute générale: redemander le nom de la personne qui appelle après qu'elle ait fait une demande quelconque, surtout lorsque la première chose qu'elle vous a dite lorsque vous avez répondu est son nom.

2. Si vous n'êtes pas certain de la demande, demandez poliment à votre interlocuteur de bien vouloir vous donner les détails qu'il vous manque.

Exemples:
"Avez-vous dit M...?".

"Est-ce bien 547-3829?".

"Vous avez bien dit le 15 octobre?".

"Jean Dupont est au service des ventes, Paul Dupont est notre gérant général. A leque' voulez-vous parler?".

D. Demander à la personne qui appelle de s'identifier

Si l'on vous a demandé d'obtenir le nom de toute personne qui appelle, faites-le avec tact. Ne dites jamais "Qui parle?", cela choque, mais plutôt "Qui dois-je annoncer?".

E. Offrir son aide

Si vous ne pouvez pas mettre le demandeur en communication avec la personne appelée, parce que cette dernière est occupée ou qu'elle est absente, offrez votre aide. Votre interlocuteur saura ainsi que vous portez une attention particulière à son appel.

Il y a trois façons d'offrir son aide.

1. Suggérer de rappeler.

   Si la personne demandée ne peut répondre immédiatement parce qu'elle est occupée, vous pouvez dire:

   "Je regrette, Monsieur Goulet est au téléphone. Peut-il vous rappeler?".

   OU

   "Je regrette, Monsieur Dorion est occupé en ce moment. Puis-je avoir votre nom et votre numéro de téléphone, il vous rappellera dès que possible".

2. Prendre en note le message ou transférer l'appel à une autre personne (à voir dans le module V).

   Si la personne appelée est absente ou qu'elle ne pourra répondre au demandeur avant longtemps, vous pouvez offrir à l'interlocuteur de prendre le message ou de transférer son appel à quelqu'un d'autre.

   Exemple:

   "Le poste de M... est encore occupé. Désirez-

vous laisser un message ou parler à quelqu'un d'autre?".

3. Se charger de la communication.

Pour les mêmes raisons que celles invoquées pour prendre en note le message ou transférer l'appel, vous pouvez vous charger de la communication.

Exemple:

"M. ... est absent du bureau. Puis-je vous être utile?".

Si le demandeur accepte votre aide et que vous vous chargez de la communication, il est possible que vous ayez à quitter la ligne pour consulter un dossier ou pour obtenir des renseignements supplémentaires. Vous pouvez alors lui proposer de le rappeler ou lui demander d'attendre quelques instants. Dans ce dernier cas, voici quelques conseils:

— expliquer à votre interlocuteur pourquoi vous devez quitter la ligne;

— demandez son assentiment;

— mettez la ligne en garde afin d'éliminer les bruits du bureau;

— revevez en ligne le plus rapidement possible;

— attirez l'attention du demandeur (ce dernier peut avoir quitté la ligne);

— excusez-vous;

— donnez le renseignement;

— mettez fin à la conversation.

Exemple:

Vous : "Si vous voulez attendre un instant, j'irai chercher le renseignement".

L'interlocuteur : "D'accord!".

Vous : "Merci. Je reviens tout de suite".

... Mettez la ligne en garde.

... Obtenez les renseignements le plus rapidement possible.

... Revenez en ligne.

Vous : "Monsieur Dumais?".

L'interlocuteur : "Oui!".

Vous : "Voici les renseignements demandés ...".

F. Expliquer une absence

1. Lorsque la personne demandée est absente, évitez de mettre inutilement l'interlocuteur au courant de ses déplacements. Vous pouvez dire:

"J'attends M. ... à 14h00".
"M. ... ne sera pas ici aujourd'hui".
"M. ... a quitté le bureau pour quelques instants. Si vous voulez laisser votre nom et votre numéro de téléphone, il vous rappellera dès son retour".

Evitez les phrases inutiles telles:
"M. ... n'arrive jamais avant 10h00".
"M. ... avait un dîner d'affaires aujourd'hui. Il ne sera certainement pas à l'heure".
"M. ... est parti chez lui, même s'il n'est que 15h00".

2. Si vous connaissez l'heure de retour au bureau de la personne demandée, vous devez en informer l'interlocuteur. Il en résultera une économie de temps pour vous et pour le demandeur. Puis, offrez votre aide.

G. Mettre fin à la communication

Lorsque votre interlocuteur voudra conclure la conversation en vous remerciant, dites "Je vous en prie", "A votre service", etc., et laissez-le raccrocher le premier: il aura l'assurance d'avoir été le bienvenu.

EXERCICE 2

1. Si vous êtes standardiste pour une grande entreprise, devez-vous donner votre nom à chaque appel que vous recevez? Expliquez.

_____

_____

2. Vous êtes secrétaire aux travaux publics de votre ville, au Service de la formation. Vous répondez aux demandes d'ordre général adressées au service et vous recevez les appels des instructeurs quand ils ne sont pas à leur bureau.

   a) La ligne qui correspond au service lui-même sonne. Combien de temps prendrez-vous pour répondre?

   _____

   b) Que direz-vous?

   _____

   c) L'instructeur Pierre Grenier n'est pas à son bureau cette semaine; il donne un cours à l'extérieur de la ville. On l'appelle sur sa ligne.

Que répondez-vous?

1. _____

_____

2. _____

_____

3. Il est dix heures. Votre supérieur, Monsieur Dupont, n'est pas encore entré. Vous recevez un appel pour lui.

Que répondez-vous?

a) _____

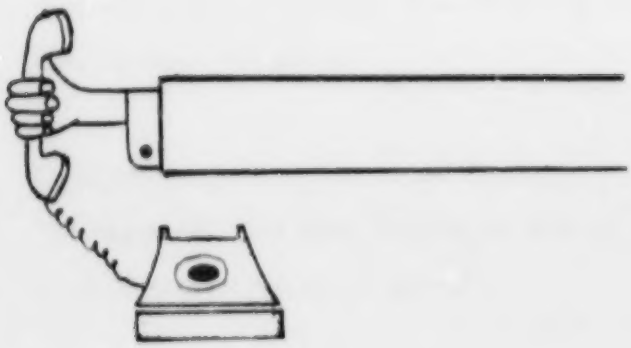
_____

b) _____

_____

4.3 ACHEMINER UN APPEL TELEPHONIQUE

4.3.1 Le transfert d'un appel



Une entreprise peut perdre ses meilleurs clients si les transferts d'appels sont mal faits. En effet, il est frustrant de se faire transférer d'une personne à une autre sans obtenir de réponse satisfaisante ou de se faire intercepter la communication pour un transfert.

Voici quelques cas où vous devrez transférer un appel.

A. Erreur du demandeur

Si le demandeur vous a rejoint alors qu'il aurait dû appeler un autre service ou une autre personne, il faut lui signaler poliment son erreur et l'aiguiller vers la bonne direction.

Exemples:

"Je regrette, vous avez rejoint le mauvais poste. Puis-je transférer votre appel?".

"Je vous mets immédiatement en communication avec Monsieur Beaulieu".

B. Renseignements supplémentaires

Il se peut que le demandeur ait besoin de renseignements supplémentaires à ceux que vous lui avez donnés. Dans ce cas, vous devrez le mettre en communication avec la personne habilitée à lui répondre.

Exemples

"Monsieur Lavigueur, l'assistant-comptable, a tous

ces renseignements. Puis-je lui confier votre appel?".

"Ne quittez pas, je vous mets en communication avec le responsable du Service de l'information, Monsieur Emile Sansfaçon".

C. Confusion dans la demande

Le demandeur peut ne pas avoir exprimé clairement ce qu'il voulait. Vous devrez alors deviner où acheminer l'appel.

Règles à suivre:

1. Si vous ne pouvez répondre à un appel de façon satisfaisante, assurez-vous que l'appel est transféré à une personne compétente. Cela évite:
   - l'agacement de voir son appel transféré inutilement;
   - la confusion et la perte de temps;
   - la perte possible du client.

2. Avant que la personne à qui vous transférez l'appel ne réponde au demandeur, expliquez-lui l'objet de l'appel.

Exemple:

"Monsieur Dumais attend sur la deuxième ligne. Il désire avoir plus de renseignements concernant la demande de soumission parue dans le journal de cette semaine. Pouvez-vous donner suite à l'appel?".

EXERCICE 3

1. Donnez deux raisons pour transférer un appel.

   a) _____

   _____

   b) _____

   _____

2. Vous travaillez au Service des relations publiques avec la clientèle. La personne qui vous appelle vous parle d'une grosse commande passée la semaine dernière. En réalité, c'est au Service des ventes qu'elle aurait dû s'adresser et vous avez la possibilité de transférer son appel. Que direz-vous?

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

MODULE V

FILTRER CERTAINS APPELS TELEPHONIQUES,
PRENDRE NOTE ET ACHEMINER LES MESSAGES.

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Filtrer certains appels téléphoniques, prendre note et acheminer les messages.

POURQUOI?

C'est souvent à vous de décider si votre supérieur répondra ou non à un appel téléphonique.

CONTENU

5.1 LE FILTRAGE DES APPELS

5.1.1 Les quatre étapes d'un filtrage d'appel.

5.2 LES MESSAGES TELEPHONIQUES

5.2.1 Comment prendre en note un message.

5.2.2 Quoi noter dans un message.

5.2.3 Acheminer le message.

5.1 LE FILTRAGE DES APPELS

Une telle mesure peut s'imposer en raison de l'horaire surchargé de votre supérieur, de son absence ou pour mille autres raisons.

5.1.1 Le filtrage des appels comporte quatre étapes

A. S'assurer que la personne demandée peut ou veut répondre.

Si la personne demandée n'est pas libre, dites-le à votre interlocuteur avant de lui demander de s'identifier.

B. Identifier le demandeur en utilisant des questions habiles et polies.

Exemples:

"Est-ce que je peux lui dire qui l'appelle, s'il-vous-plaît?".

"Monsieur Lessard n'est pas à son bureau présentement. Puis-je lui dire qui l'a appelé?".

"Qui dois-je annoncer?".

C. Juger de l'importance de l'appel, du temps dont dispose la personne appelée et de la politique de l'entreprise.

Après avoir obtenu le nom de la personne, dites "Merci, monsieur (madame)". Puis, si vous croyez

que votre supérieur pourrait refuser de lui parler, ajoutez: "Je vais voir si Monsieur Dubois est libre". Vous évitez ainsi l'embarras de lui dire que votre supérieur ne peut pas lui parler si vous êtes obligé de le faire.

D. Décider s'il faut passer la communication à la personne appelée, ou bien s'occuper de l'appel soi-même avec tact, courtoisie et efficacité.

Si vous décidez de mettre le demandeur en communication avec la personne appelée, signifiez votre intension.

Exemples:

"Voulez-vous attendre un moment, je vous prie ... Je vais essayer de le rejoindre".

"Je vais voir si Monsieur Dubois est libre".

N.B.:

Si la personne qui appelle est en colère:

— rappelez-vous qu'il ne faut pas répliquer;

— laissez la personne en colère se défouler;

— écoutez attentivement sans interrompre;

— si la faute vous est imputable, admettez-le sans hésiter;

— faites tout ce que vous pouvez pour réparer l'erreur qui a causé l'irritation.

EXERCICE 1

1. Que répondriez-vous à la personne qui veut parler à votre supérieur si ce dernier vous a signalé qu'il ne pouvait prendre d'appels téléphoniques avant le lendemain?

2. Vous travaillez pour la Banque Générale. Vous avez retourné un chèque d'un client avec la mention "insuffisance de fonds". Le client était venu à la banque faire un dépôt la journée-même où vous avez retourné le chèque. Il téléphone, il est en colère.

   Quel sera votre comportement lors de la conversation que vous aurez avec lui?

5.2 LES MESSAGES TELEPHONIQUES

Pour des communications efficaces, il est nécessaire de noter les messages téléphoniques et de les acheminer sans délai à la personne concernée.

5.2.1 Comment prendre en note un message

A. Noter les renseignements au fur et à mesure.

B. Vérifier l'exactitude de tous les numéros de téléphone.

C. S'assurer de l'orthographe des noms difficiles en utilisant un alphabet phonétique.

ALPHABET PHONETIQUE

"A" comme dans "Anatole".	"N" comme dans "Nicolas".
"B" comme dans "Berthe".	"O" comme dans "Oscar".
"C" comme dans "Cyrille".	"P" comme dans "Pierre".
"D" comme dans "Désiré".	"Q" comme dans "Québec".
"E" comme dans "Ernest".	"R" comme dans "Raoul".
"F" comme dans "François".	"S" comme dans "Suzanne".
"G" comme dans "Gaston".	"T" comme dans "Thérèse".
"H" comme dans "Henri".	"U" comme dans "Ursule".
"I" comme dans "Isaac".	"V" comme dans "Victor".
"J" comme dans "Joseph".	"W" comme dans "William".
"K" comme dans "Kiosque".	"X" comme dans "Xavier".
"L" comme dans "Louis".	"Y" comme dans "Yvonne".
"M" comme dans "Marcel".	"Z" comme dans "Zoé".

5.2.2 Quoi noter dans un message

A. Inscrire les initiales ou, s'il y a risque de con-

fusion, le nom de la personne appelée.

B. Inscrire le nom de la personne qui a téléphoné (s'assurer de noter les nom et prénom correctement).

C. Inscrire le nom de l'institution ou de l'entreprise dont fait partie la personne qui a appelé.

D. Noter attentivement son numéro de téléphone en prenant soin d'ajouter l'indicatif régional s'il s'agit d'un appel interurbain.

E. Noter, s'il y a lieu, le numéro de poste de la personne à rappeler.

F. Préciser, afin d'éviter les malentendus, s'il faut appeler, rappeler ou attendre un appel.

G. Ajouter toute information pertinente pouvant accélérer ou améliorer la communication:

— l'heure à laquelle rappeler;

— la demande de la personne qui a appelé;

— le numéro de dossier concerné, de la facture ou de la réquisition, etc.

H. Indiquer toujours la date. Elle peut être d'une importance capitale pour la transaction de certaines affaires (contrat, soumission, etc.).

I. Indiquer également l'heure. Cette information est précieuse surtout pour les personnes qui sont appelées à sortir régulièrement du bureau.

J. Inscrire vos initiales. Ainsi, si la personne à qui le message est destiné désire des informations supplémentaires, elle saura à qui s'adresser sans perte de temps.

5.2.3 Acheminer le message

Dès que le message est noté, transmettez-le sans délai à la personne concernée. Vous vous assurez ainsi que la personne appelée donnera suite au message.

A mémoriser: Alphabet phonétique.

EXERCICE 2

1. Vous trouverez à la page suivante des formules de messages. Remplissez une formule pour chacune des situations données.

   a) Monsieur Jean Labonté a téléphoné à Monsieur Denis Tremblay à 10 heures et désire que ce dernier le rappelle au numéro 272-2382, poste 13, afin de savoir si la commande sera livrée cette semaine.

   b) Monsieur Sylvain Guérin est venu au bureau à 11 heures pour rencontrer Monsieur Denis Bernier. Il repassera cet après-midi vers 15h30 pour lui montrer des échantillons d'un nouveau produit.

   c) Mademoiselle Denise Matte est passée pour présenter le dernier rapport budgétaire de la succursale de Vaudreuil. Elle désire que Monsieur Marc Aubut la rappelle demain du numéro 548-2119, poste 56.

   d) Il est urgent que Monsieur François Guy rappelle Monsieur Jean Tremblay de Montréal au numéro (514)-626-7117.

a.

MESSAGE

DATE .....

HEURE .....

Pour _____

De _____

_____

No de tél._____ Poste _____

☐ Est venu vous voir ☐ Urgent

☐ Demande de rappeler ☐ Désire vous rencontrer

Message: _____

_____

Reçu par _____

b.

MESSAGE

DATE .....

HEURE .....

Pour _____

De _____

_____

No de tél._____ Poste _____

☐ Est venu vous voir ☐ Urgent

☐ Demande de rappeler ☐ Désire vous rencontrer

Message: _____

_____

Reçu par _____

c.

MESSAGE

DATE .....

HEURE .....

Pour _____

De _____

_____

No de tél._____ Poste _____

☐ Est venu vous voir ☐ Urgent

☐ Demande de rappeler ☐ Désire vous rencontrer

Message: _____

_____

Reçu par _____

d.

MESSAGE

DATE .....

HEURE .....

Pour _____

De _____

_____

No de tél._____ Poste _____

☐ Est venu vous voir ☐ Urgent

☐ Demande de rappeler ☐ Désire vous rencontrer

Message: _____

_____

Reçu par _____

2. De mémoire, épelez selon l'alphabet phonétique:

John Fitzgerald.

J comme _____

O comme _____

H comme _____

N comme _____

F comme _____

I comme _____

T comme _____

Z comme _____

G comme _____

E comme _____

R comme _____

A comme _____

L comme _____

D comme _____

COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

TEST SYNTHESE

1. Nommez les principales parties de tout annuaire téléphonique?

_____

_____

_____

2. La plupart des compagnies de téléphone offrent différents services à leur clientèle. Nommez le service.

   a) Qui vous permet de communiquer avec à peu près toutes les parties du monde?

   _____

   b) Qui vous donne le numéro de téléphone d'une circonscription qui ne figure pas dans votre annuaire téléphonique local?

   _____

   c) Qui vous indique comment communiquer avec un coabonné?

   _____

3. Qui suis-je?

a) Je relie le combiné et le boîtier de tout appareil téléphonique?

_____

b) Je me compose du microphone et du récepteur?

_____

c) Je renferme des composantes électroniques de l'appareil téléphonique?

_____

d) Je relie le microphone et le récepteur?

_____

4. Dans quelles circonstances utilisez-vous, sur un téléphone à bouton-poussoirs:

a) La touche de retenue? _____

_____

_____

_____

b) Les boutons des lignes extérieures? _____

_____

_____

_____

c) Le bouton d'intercommunication? _____

_____

_____

_____

5. Vrai ou Faux.

a) Dans les pages jaunes d'un annuaire téléphonique, l'indication en vedette vous indique le premier et le dernier noms contenus dans chaque page. _____

b) Dans l'annuaire téléphonique, le renvoi peut indiquer les diverses inscriptions d'une même entreprise ainsi que les diverses orthographes des antonymes. _____

6. Nommez les principaux éléments qui composent tout numéro de téléphone?

_____

_____

_____

7. Nommez les deux grands types d'appels interurbains?

_____

_____

8. Quels sont les facteurs qui déterminent le coût d'un appel interurbain?

_____

_____

_____

_____

9. Quel est le moyen le plus économique et le plus rapide de faire un appel interurbain?

_____

10. Vrai ou Faux.

a) L'usager qui appelle à un numéro Zénith peut composer lui-même ce numéro. _____

b) L'heure est la même pour toutes les localités situées dans un même fuseau horaire. _____

c) Il est plus tard à l'ouest de notre propre fuseau horaire et plus tôt à l'est. _____

d) Une même ville peut avoir plusieurs indicatifs régionaux. _____

11. Décrivez le processus pour faire les appels interurbains suivants:

a) Appel direct à l'intérieur de votre zone, numéro de l'abonné 437-7334.

_____

b) Appel de numéro à numéro à l'extérieur de votre zone, indicatif régional 613, numéro de l'abonné 395-0621.

_____

12. Parmi les types d'appels suivants, lequel correspond à celui dont les frais sont facturés au destinataire?

a) Appel de personne à personne.

b) Appel facturé à un troisième numéro.

c) Appel avec préavis.

d) Appel à frais virés.

e) Aucune de ces réponses.

REPONSE: _____

13. Vrai ou Faux.

a) Pour être bien compris de votre interlocuteur lors d'une conversation téléphonique, vous devez tenir le combiné à environ 2 à 3 pouces de vos lèvres. _____

b) Les trois principales qualités de comportement au téléphone sont la courtoisie, la discrétion et la politesse.

_____

14. Associer à la colonne de gauche les éléments de la colonne de droite.

a)	Bottin	( )	1. Interurbain
b)	Téléphone payant	( )	2. Brancher le combiné
c)	Connecter	( )	3. Indicatif régional
d)	Signaler	( )	4. Standardiste
e)	Code régional	( )	5. Annuaire
f)	Couper la ligne	( )	6. Cabine téléphonique
g)	Acoustique	( )	7. Combiné
h)	Boîte téléphonique	( )	8. Céder la ligne
i)	Opératrice	( )	9. Téléphone public
j)	Fermer la ligne	( )	10. Composer un numéro
k)	Longue distance	( )	11. Raccrocher (le combiné)
l)	Lâcher la ligne	( )	12. Cordon
m)	Fil	( )	13. Couper la communication.

15. Que faites-vous lorsque vous composez un faux numéro?

a) _____

b) _____

16. Nommez les trois principaux cas où vous devez transférer un appel?

_____

_____

_____

17. Lorsque vous faites un appel pour votre entreprise, que faites-vous?

a) Si la personne qui répond est bien l'interlocuteur que vous souhaitiez?

_____

_____

_____

b) Si quelqu'un d'autre répond?

_____

_____

_____

_____

_____

18. Pendant que votre supérieur, Monsieur Lapointe, et vous-même étiez absents à l'heure du dîner, un de vos collègues a pris le message suivant à l'intention de Monsieur Lapointe: "Rappeler au 852-0167".

Quels renseignements indispensables ce collègue a-t-il omis de noter dans ce message?

_____

_____

_____ _____

_____

_____

19. Epelez selon l'alphabet phonétique: Roch Lavinsky.

R _____ _____

O _____ _____

C _____ _____

H _____ _____

L _____ _____

A _____ _____

V _____ _____

I _____ _____

N _____ _____

S _____ _____

K _____ _____

Y _____ _____

20 Votre supérieur, Monsieur Laprise, vous a signalé qu'il serait occupé jusqu'à 15h00 et qu'il ne voulait pas être dérangé. Un client téléphone et demande à parler à votre supérieur.

a) Que lui dites-vous? _____

_____

_____

_____

b) Si votre proposition ne satisfait pas l'interlocuteur, quelles sont les trois autres possibilités que vous pouvez lui suggérer?

1. _____

2. _____

3. _____

TEST SYNTHESE SUR LES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES

C O R R I G E

1. — Pages liminaires.

   — Pages blanches ou liste alphabétique.

   — Pages jaunes.

2. a) Service interurbain.

   b) Assistance-annuaire.

   c) Service de réparation.

3. a) Cordon.

   b) Combiné.

   c) Boîtier.

   d) Barre à main.

4. a) Pour faire ou recevoir un autre appel tout en gardant une communication en attente sans la couper.

   b) Pour faire ou recevoir des appels à l'extérieur de l'entreprise.

   c) Pour faire ou recevoir un appel à l'intérieur d'une même entreprise.

5. a) Faux.
   b) Faux.

6. — L'indicatif régional.
   — L'indicatif local.
   — Le numéro de téléphone particulier.

7. — L'interurbain automatique.
   — L'interurbain nécessitant l'aide de la téléphoniste.

8. — La distance.

— La durée de la conversation.

— L'heure.

— Le genre d'appel.

9. Communication de numéro à numéro par l'interurbain automatique.

10. a) Faux.

b) Vrai.

c) Faux.

d) Faux.

11. a) 1-437-7334.

b) 1-613-395-0621.

12. D.

13. a) Faux.

b) Faux.

14. a) 5
b) 9
c) 2
d) 10
e) 3
f) 13
g) 7
h) 6
i) 4
j) 11
k) 1
l) 8
m) 12

15. a) Vous assumez la responsabilité de l'erreur.
b) Vous vous excusez.

16. — Erreur du demandeur.
— Renseignements supplémentaires.
— Confusion dans la demande.

17. a) — S'identifier en donnant le nom de l'entreprise pour laquelle vous travaillez ainsi que votre nom.
— Donner l'objet de l'appel.
— Mettre fin à la communication.

b) — S'identifier en donnant le nom de l'entreprise pour laquelle vous travaillez ainsi que votre nom.

— Demander la personne ou le service qui vous intéresse.

— Donner l'objet de l'appel.

— Mettre fin à la communication.

18. — Heure.

— Date.

— Nom et prénom de la personne qui a téléphoné.

— Objet de l'appel ou message.

— Initiales de la personne qui a répondu à l'appel.

19. R comme Raoul
O comme Oscar
C comme Claude
H comme Henri

L comme Louis
A comme Anatole
V comme Victor

I comme Isaac

N comme Nicolas

S comme Suzanne

K comme Kiosque

Y comme Yvonne.

20. a) "Je regrette, Monsieur Laprise est occupé jusqu'à 15h00. Voulez-vous lui laisser votre nom et votre numéro de téléphone, je lui dirai que vous avez téléphoné".
OU une autre forme amenant à suggérer de rappeler le demandeur.

b) — Prendre en note le message.

— Transférer l'appel à une autre personne.

— Se charger de la communication.

E D U Q 8270229c

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

TROISIEME CAHIER

A N N E X E I V

MODULES SUR LE CLASSEMENT

E D U Q 8270229c

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

TROISIEME CAHIER

A N N E X E I V

MODULES SUR LE CLASSEMENT

LE CLASSEMENT

Vous avez une sortie importante et vous voulez porter votre pantaloh neuf. Il est introuvable. Il avait été rangé dans la mauvaise penderie. Le temps de le trouver, vous êtes en retard à votre rendez-vous.

Vous travaillez. Votre supérieur reçoit un client important. Il vous demande le dossier du client. Le dossier n'est pas à sa place. Il vous faut fouiller trois classeurs avant de le retrouver. Cela crée une mauvaise impression chez le client et il décide d'acheter ailleurs. Le dossier avait été mal classé.

L'entreprise ou l'institution qui vous embauchera bientôt possède des masses de documents: documents légaux (contrats, avis de saisie, lettres-patentes, etc.), administratifs (notes de services, procès-verbaux, courriers, factures, etc.) et autres. Pour la bonne marche de l'entreprise ou de l'institution, il faut recourir souvent à tous ces papiers. Aussi, ils doivent être bien classés. Pour ce faire, il existe divers systèmes de classement. Chacun de ces systèmes possède ses règles particulières. C'est cette habileté, l'habileté à bien classer, que vous permettront d'acquérir les quatre modules qui suivent.

Le premier module traite du matériel nécessaire au classement. Le deuxième et le troisième sont consacrés aux différents systèmes de classement: classement alphabétique et les autres systèmes. Enfin, le quatrième module vous montrera comment tenir à jour les dossiers.

Les modules sont tous construits de la même manière. D'abord, sont présentés l'objectif intermédiaire du module, sa justification et son contenu. Suivent les explications et les exercices. Vous serez en mesure de compléter les exercices si vous avez bien lu le texte qui les précède.

Après chaque exercice, faites-le corriger par votre professeur. Cela vous permettra de connaître vos points forts ... et vos points faibles. Le cas échéant, vous pourrez relire certaines parties du texte pour corriger la situation. Après avoir fait de même pour les quatre modules, vous serez prêt pour l'examen-synthèse qui suivra les modules.

Ainsi, lorsque tout sera terminé, vous serez capable de bien classer. Votre compétence comme secrétaire sera améliorée d'autant.

CLASSEMENT

MODULE I

IDENTIFIER ET PREPARER LE MATERIEL

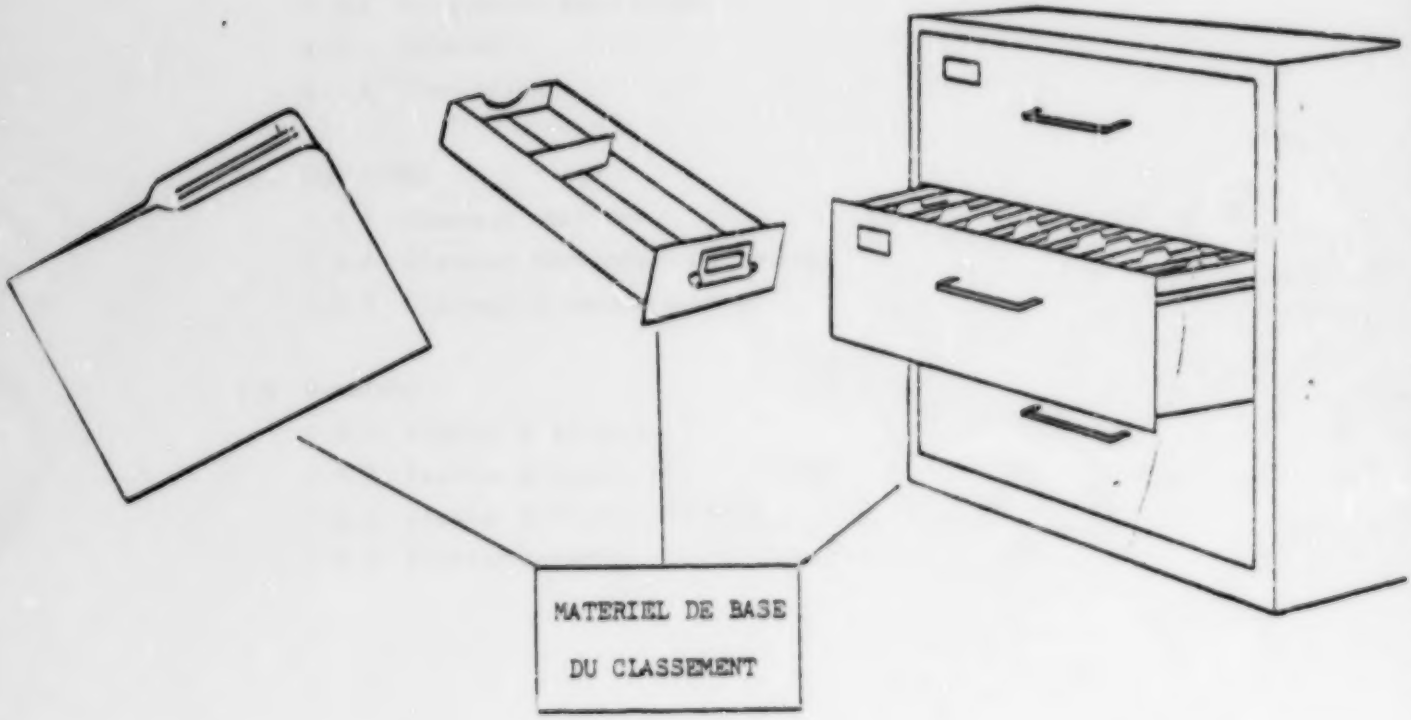
POUR LE CLASSEMENT

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Identifier et préparer le matériel pour le classement.

POURQUOI?

Avant de classer, il est important,pour toute personne préposée au classement, de prendre connaissance de l'utilité du matériel du classement.



CONTENU

1.1 CHEMISES
- 1.1.1 Généralités
- 1.1.2 Dossier individuel
- 1.1.3 Dossier divers

1.2 GUIDES
- 1.2.1 Généralités
- 1.2.2 Guides principaux alphabétiques
- 1.2.3 Guides spéciaux

1.3 ACCESSOIRES
- 1.3.1 Etiquettes gommées
- 1.3.2 Etiquettes pour tiroir
- 1.3.3 Trieurs
- 1.3.4 "Pendaflex"

1.4 CLASSEURS
- 1.4.1 Classeur vertical
- 1.4.2 Classeur horizontal ou latéral
- 1.4.3 Classeur à rayons ouverts

1.5 FICHIERS
- 1.5.1 Fichier à tiroirs
- 1.5.2 Fichier pivotant
- 1.5.3 Fichier à fiches visibles
- 1.5.4 Fichier rotatif

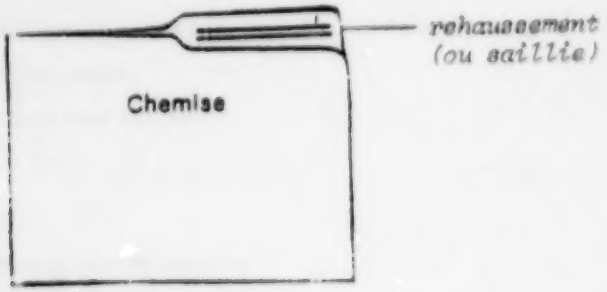
1.1 CHEMISES

1.1.1 Généralités

A. La chemise est une enveloppe cartonnée servant à classer. Elle contient la documentation, la correspondance relative à une personne, à une entreprise ou à un sujet.

B. Description

Le devant de la chemise est plus court que le dos, lequel forme un rehaussement où l'on inscrit l'identification. Elle peut être de format "lettre" (21,5cm x 28cm ou 8½" x 11") ou de format "Ministre" (21,5cm x 35,6cm ou 8½" x 14").



Une chemise contenant un ou plusieurs documents forme un dossier.

C. Usage

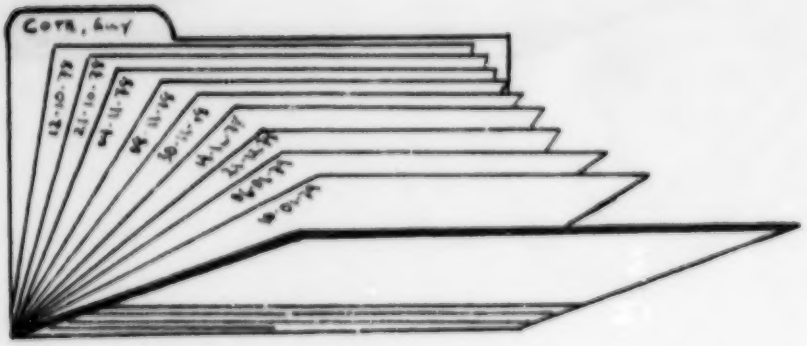
1. Vous déposez les documents dans la chemise de manière à ce que le côté gauche de la feuille touche le fond. Ainsi, l'en-tête de la lettre se trouve à gauche quand la chemise est refermée.

2. En retirant la chemise du classeur, vous l'ouvrez comme un livre et les documents se présentent à vous la tête en haut.

3. Vous rangez les documents par ordre de date; quand vous ouvrez la chemise, la date la plus récente se trouve toujours sur le dessus.

1.1.2 Dossier individuel

C'est une chemise ne comprenant que la correspondance relative à: une personne,
une entreprise ou
un sujet.

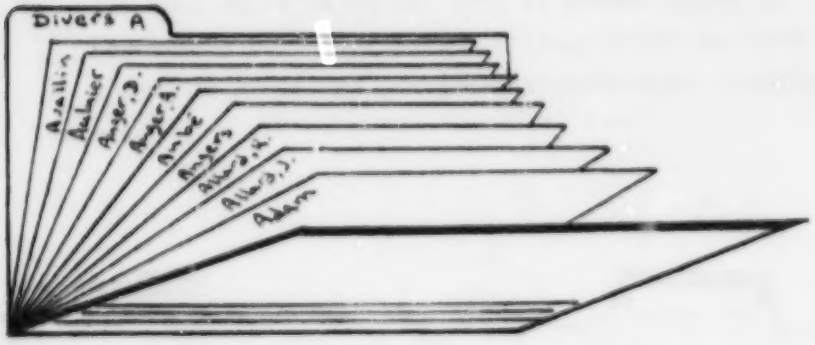


1.1.3 Dossier divers

Il arrive parfois que l'on ne reçoive que deux ou trois lettres d'une même personne ou d'une même entreprise. On les dépose alors dans une chemise que l'on appelle dossier divers.

On prépare de telles chemises pour chacune des lettres de l'alphabet et on y dépose les documents par ordre alphabétique.

Quand on a plus de cinq ou six lettres de la même personne, on les retire du "dossier divers" et on ouvre un dossier individuel.



1.2 GUIDES

1.2.1 Généralités

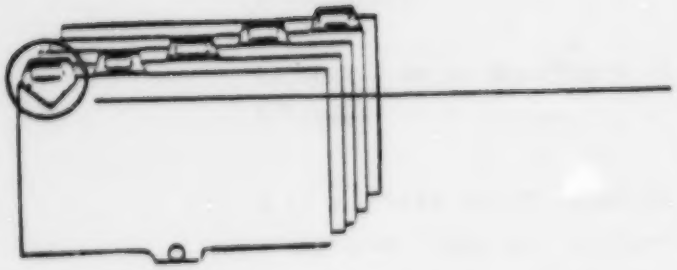
A. Utilité

Les guides, appelés aussi cartons-guides ou index, servent à diviser les chemises en petits groupes que nous plaçons derrière.

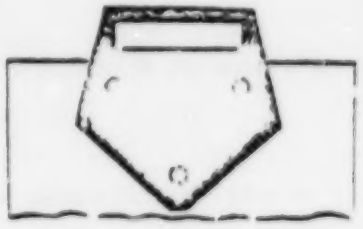
B. Description

Les guides sont de même format que les chemises.

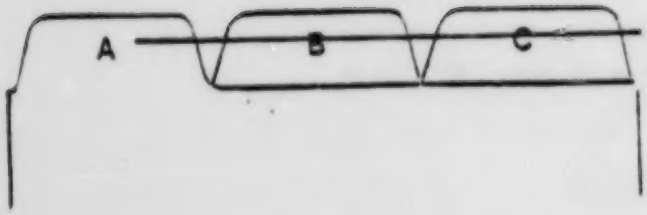
Ils sont faits de carton fort au sommet duquel un rehaussement ou onglet permet l'inscription des noms ou des classifications par ordre alphabétique, numérique, etc.



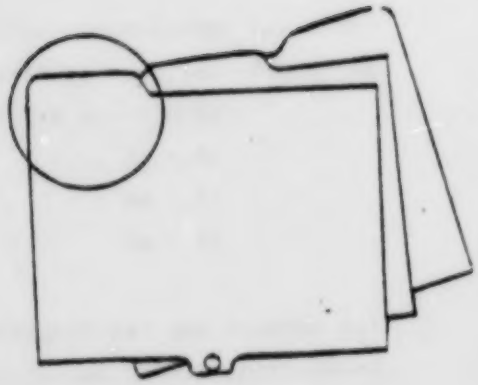
Index de classement avec onglet à fenêtre.



Onglet à fenêtre.



Onglet.



Index découpé.

1.2.2 Guides principaux alphabétiques

A. Utilité

Les guides principaux alphabétiques servent à identifier les grandes divisions au classement.

B. Description

Le nombre de guides dépend de la quantité de dossiers à classer.

S'il y a très peu de dossiers à conserver, un jeu de vingt-cinq index de classement suffit pour le rangement, l'extraction et le reclassement.

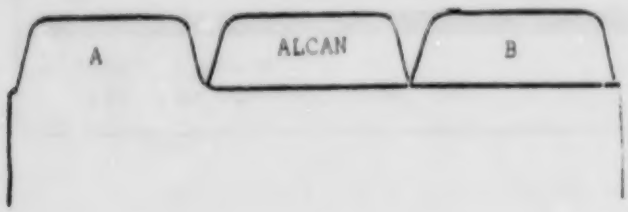
Chacune des vingt-six lettres représentant une division du classeur se subdivise suivant les nécessités. Ainsi, "A" peut être subdivisé en A - Ac
Ad - Al
Am - Ar
As - Az.

Ces jeux de guides sont désignés par des numéros qui correspondent au nombre de guides qu'ils contiennent. Par exemple, le jeu no 120 contient 120 subdivisions des vingt-six lettres de l'alphabet.

1.2.3 Guides spéciaux

On utilise des guides spéciaux pour indiquer une subdivision ou une rubrique importante. Par exemple, lorsqu'il est nécessaire d'ouvrir plusieurs dossiers au nom d'une même entreprise, un guide spécial peut aider à retrouver plus facilement le dossier demandé.

EXEMPLE:



1.3 ACCESSOIRES

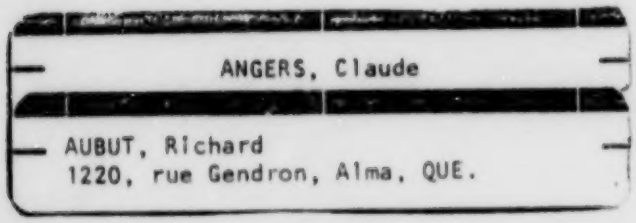
En plus des chemises et des guides, une foule d'accessoires peuvent être utiles ou nécessaires au classement.

1.3.1 Etiquettes gommées

Les étiquettes gommées servent à l'identification des chemises.

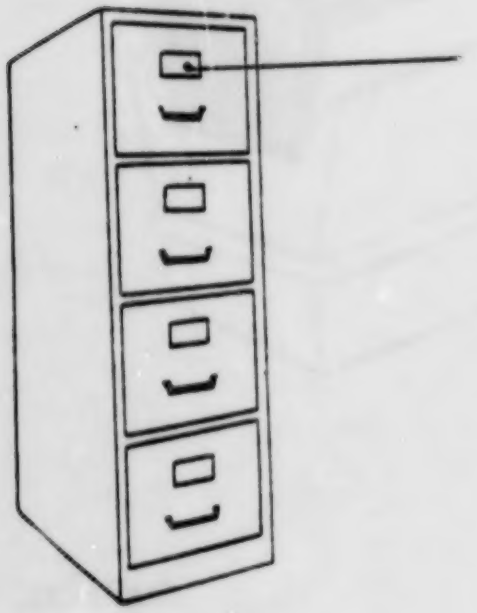
De couleurs multiples, elles sont idéales pour les identifications spéciales (détaillants, grossistes, fabricants, etc.).

Enfin, elles sont faciles à introduire dans la machine à écrire et à détacher pour les faire adhérer sur le rehaussement (ou saillie) de la chemise.



1.3.2 Etiquettes pour tiroir

Les étiquettes pour tiroir servent à identifier le contenu des tiroirs de classeurs ou de fichiers.



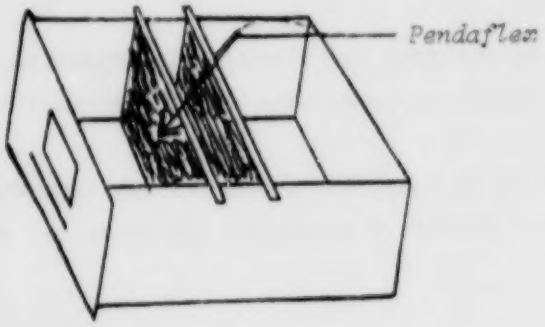
1.3.3 Trieurs

Les trieurs permettent le triage préparatoire de la correspondance, des commandes, des factures, etc. De différents modèles, ils sont munis de cartons-guides. Vous

rangez sommairement les pièces derrière ceux-ci. Les trieurs accélèrent le travail de classement et diminuent les possibilités d'erreurs.

1.3.4 "Pendaflex"

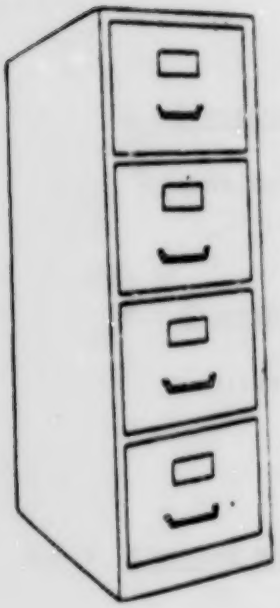
Regroupant plusieurs dossiers, le "Pendaflex" est un support de papier très rigide soutenu par des crochets qui appuient sur les côtés du tiroir d'un classeur.



1.4 CLASSEURS

Les classeurs servent à ranger les dossiers. Il en existe plusieurs modèles pour des usages différents.

1.4.1 Classeur vertical



A. Description

Le classeur vertical comporte le plus souvent quatre tiroirs. Il en existe aussi avec trois ou deux tiroirs.

Chaque classeur est indépendant, mais construit de telle sorte qu'il peut être fixé à un autre classeur semblable.

B. Usage

On range les dossiers debout, ce qui économise l'espace.

Des appuis sont fournis pour tenir les dossiers en place lorsqu'ils ne remplissent pas totalement le tiroir.

On peut se procurer des classeurs verticaux de différents formats selon la nature des documents à classer:

1. Classeur à correspondance:

contient les chemises de format lettre, soit 21,5cm x 28cm (8½" x 11").

2. Classeur de format ministre:

contient les documents légaux, soit 21,5cm x 35,6cm (8½" x 14").

3. Classeur à chèques:

contient les chèques.

4. Classeur à cartes perforées:

contient les cartes perforées.

1.4.2 Classeur horizontal ou latéral

A. Description

Le classeur horizontal ou latéral comporte trois tiroirs. Il permet d'économiser passablement d'espace et d'obtenir une vue d'ensemble sur le contenu de tout le tiroir.

Généralement, pour en équiper l'intérieur, on emploie la méthode "Pendaflex".

B. Usage

Les dossiers sont rangés de gauche à droite dans le tiroir.

Des appuis sont fournis pour tenir les dossiers en place lorsqu'ils ne remplissent pas totalement le tiroir.

1.4.3 Classeur à rayons ouverts

A. Description

Le classeur à rayons ouverts comporte une série d'étagères fixes, à accès direct, comme les rayons d'une bibliothèque.

La facilité d'accès et l'économie d'espace sont les deux principaux avantages qu'offre le classeur à rayons ouverts, type de classeur de plus en plus répandu.

B. Usage

On utilise des index de classement et des chemises dont les onglets dépassent les rayons. L'usage d'étiquettes gommées de couleur en augmente l'efficacité.

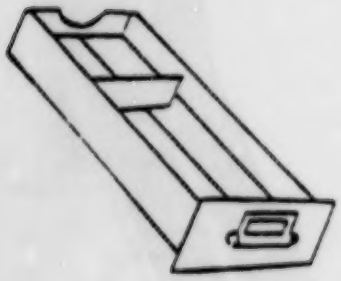
1.5 FICHIERS

Les fichiers servent à repérer les dossier selon le classement et les besoins des différentes entreprises. Il existe différents modèles de fichiers.

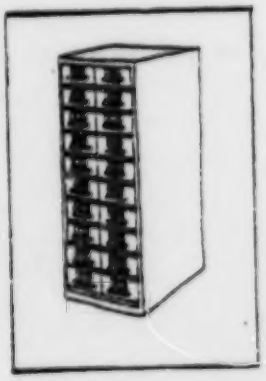
1.5.1 Fichier à tiroirs

Le fichier à tiroirs est un meuble comprenant plusieurs tiroirs. Les dimensions du tiroir varient selon le format des cartons-fiches employés.

Les renseignements sont écrits sur des fiches amovibles, sauf dans le cas des bibliothèques.

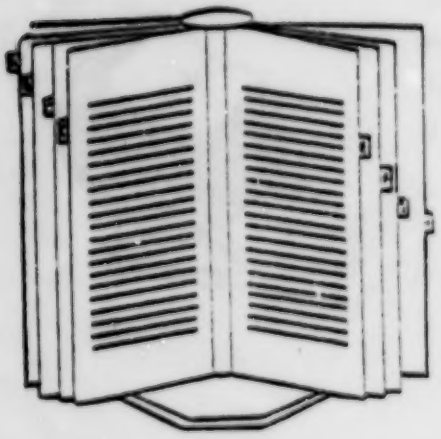


Tiroir.



Fichier.

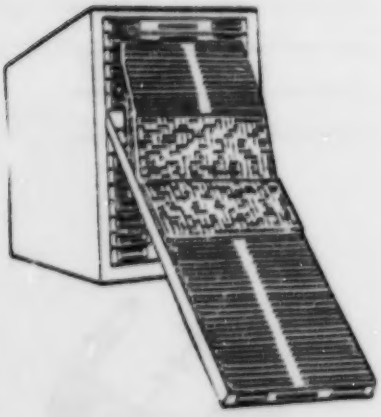
1.5.2 Fichier pivotant



Le fichier pivotant est surtout utilisé lorsque l'entreprise possède un très vaste répertoire d'adresses.

1.5.3 Fichier à fiches visibles

Le fichier à fiches visibles offre l'avantage de repérer d'un coup d'oeil la fiche désirée. La position d'un tiroir ouvert permet d'inscrire des renseignements sur la fiche.



Ce type de fichier est très pratique pour les services de la production, des inventaires, de la comptabilité.

1.5.4 Fichier rotatif

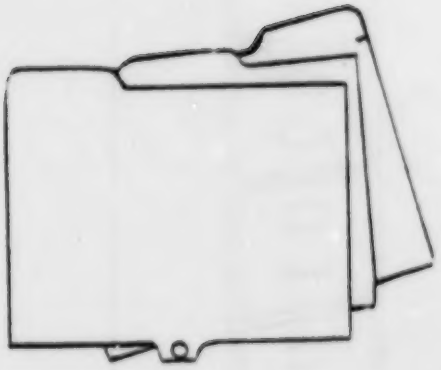
Contenant généralement les noms, adresses, numéros de téléphone des clients, le fichier rotatif est surtout à l'usage de la réceptionniste.

EXERCICE

Indiquer le nom et l'utilité.

1. NOM: _____

UTILITE: _____

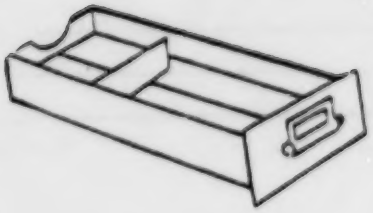


2. NOM: _____

UTILITE: _____

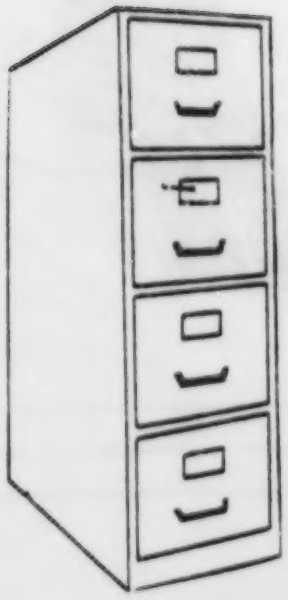
3. NOM: _____

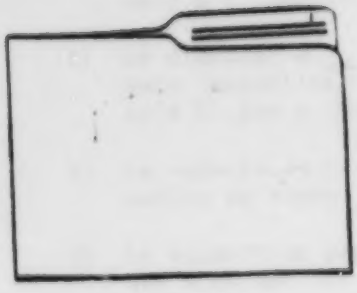
UTILITE: _____



4. NOM: _____

UTILITE: _____





5. NOM: _____

UTILITE: _____

6. NOM: _____

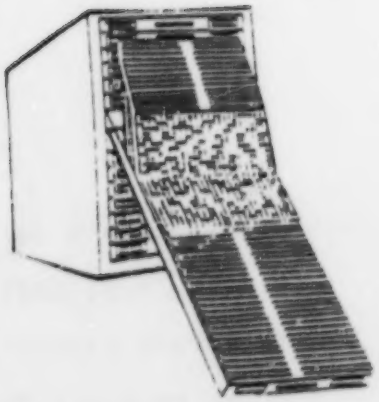
UTILITE: _____

_____

_____

_____

_____



7. Nommer trois (3) sortes de classeur?

1. _____
2. _____
3. _____

8. Qui suis-je?

Je suis une chemise ne comprenant que la correspondance relative à une personne, à une entreprise ou à un sujet.

_____

9. A compléter:

a) Le rehaussement sur les chemises ou _____ sert à l'identification du dossier.

b) Le classeur à _____ contient des chemises dans lesquelles on range des documents de format lettre, soit 21,5cm x 28cm (8½" x 11").

c) Le rehaussement sur les cartons-guides servant à l'identification se nomme _____.

d) Le support de papier très rigide soutenu par des crochets qui appuient sur les côtés du classeur se nomme:

_____.

N.B. Le module II sur les règles d'arrangement des noms peut s'avérer trop long pour certains élèves. Dans ce cas, il serait préférable de le scinder en trois: a) les noms de personnes b) les raisons sociales et c) les cas spéciaux.

CLASSEMENT

MODULE II

CONNAITRE LES REGLES
DE L'ARRANGEMENT DES NOMS.

CLASSEMENT ALPHABETIQUE

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Connaître les règles de l'arrangement des noms.

POURQUOI?

Pour procéder au classement alphabétique, il est indispensable de connaître les règles de l'arrangement des noms.

CONTENU

2.1 LES CARACTERISTIQUES DU CLASSEMENT ALPHABETIQUE
- 2.1.1 L'utilité du classement alphabétique
- 2.1.2 Les avantages du classement alphabétique
- 2.1.3 Les inconvénients

2.2 LES UNITES DE BASE
- 2.2.1 Définition
- 2.2.2 Usage

2.3 LES NOMS DE PERSONNES
- 2.3.1 Les unités de base
- 2.3.2 Le classement

2.4 LES NOMS SEULS ET LES INITIALES

2.5 LES NOMS A PARTICULES

2.6 LES NOMS DE FEMMES MARIEES

2.7 LES NOMS COMMERCIAUX ET LES RAISONS SOCIALES

2.8 LES NOMS DE PERSONNES DANS LES NOMS COMMERCIAUX

2.9 LES ARTICLES QUI PRECEDENT LES NOMS COMMERCIAUX ET LES RAISONS SOCIALES

2.10 LES ARTICLES, CONJONCTIONS, PREPOSITIONS, PERLUETES* A L'INTERIEUR D'UNE RUBRIQUE

2.11 LES ABREVIATIONS, LES SIGLES* ET LES LETTRES ISOLEES
2.11.1 Les abréviations
2.11.2 Les sigles et les lettres isolées

2.12 LES NOMS COMPOSES

2.13 LES TITRES ET LES DENOMINATIONS

2.14 LES NOMS COMPORTANT DES CHIFFRES

2.15 LES SUCCURSALES

2.16 LES NOMS ETRANGERS

2.17 LE CAS POSSESSIF (ANGLAIS)

2.18 LES ASSOCIATIONS, INSTITUTIONS, HOTELS ET MOTELS

2.19 LES HOPITAUX, UNIVERSITES, COLLEGES ET ECOLES

2.20 LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET MUNICIPAUX

2.1 LES CARACTERISTIQUES DU CLASSEMENT ALPHABETIQUE

Parmi les différents systèmes de classement, le classement alphabétique est le plus utilisé. Le principe du système est simple: on classe par ordre alphabétique. Les règles qui le régissent, les règles de l'arrangement des noms, sont cependant nombreuses.

2.1.1 L'utilité du classement alphabétique

Le classement alphabétique peut servir à classer les documents relatifs à un individu, à une entreprise, à une association, à un organisme gouvernemental ou à tout autre sujet.

EXEMPLES:

Allard, Pierre	Achat
Bolduc, Daniel	Bâtiments
Côté, Georges	Contrats
Dallaire, Florian	Distribution
etc.	etc.

2.1.2 Les avantages du classement alphabétique

Les principaux avantages du système de classement alphabétique sont qu'il est facile à comprendre (tout le monde connaît son alphabet) et que c'est un système à accès direct (on n'a pas à consulter un fichier quelconque avant de trouver un document). Enfin, parce

qu'il est universel, il convient à la majorité des entreprises et des services.

2.1.3 Les inconvénients

L'inconvénient majeur du système de classement alphabétique est qu'il y a risque de confusion lorsque certains noms se ressemblent ou se répètent. Les règles d'arrangement des noms arrivent cependant à contourner cette difficulté.

EXEMPLES:

Tremblay, Paolo
Tremblay, Paul
Tremblay, Paul
Tremblay, Paulo

De plus, l'utilisation du classement alphabétique oblige à employer fréquemment des renvois (expliqués plus amplement dans le module IV).

EXEMPLES:

Angers, Drouin, Simard et associés
Drouin, Simard, Angers et associés
    Voir Angers, Drouin, Simard et associés
Simard, Angers, Drouin et associés
    Voir Angers, Drouin, Simard et associés.

2.2 LES UNITES DE BASE

2.2.1 Définition

La première étape à franchir avant de classer un document avec le système de classement alphabétique est d'identifier les unités de base. Il s'agit de subdiviser les noms ou groupes de noms en unités simples, composées chacune d'un élément du nom ou du groupe de noms. Ces unités simples sont des unités de base.

EXEMPLES:

Nom	Unités de base		
	1	2	3
La Compagnie de téléphone Bell	Compagnie (de)	Téléphone	Bell (la)
J.D. Guay	Guay	J.	D.
Hydro-Québec	Hydro	Québec	
Picard, Robert	Picard	Robert	

Les unités de base constituent le fondement du système de classement alphabétique. Il est indispensable de s'en servir pour faire un bon classement.

2.2.2 Usage

Lorsque vous classez, il faut procéder par unités de base. Ainsi, pour déterminer la place d'un nom, on commence par comparer la première unité. Si elles sont toutes différentes, comme dans l'exemple cité plus haut, l'ordre est facile à déterminer. Par contre, si les premières unités de base de deux noms ou plus sont identiques, on considère les deuxièmes. Si les premières et deuxièmes unités sont les mêmes, on prend les troisièmes et ainsi de suite. L'application de cette règle est démontrée tout au long du module.

2.3 LES NOMS DES PERSONNES

2.3.1 Les unités de base

Pour trouver les unités de base des noms de personne, on transpose les noms en plaçant en premier le nom de famille, suivi d'une virgule, puis les prénoms et initiales selon l'ordre où ils se trouvent.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
J.D. Guay	Guay,	J.	D.
Albert Desbiens	Desbiens,	Albert	
Richard Dion	Dion,	Richard	
Paul A. Côté	Côté,	Paul	A.
Pierre Desgagné	Desgagné,	Pierre	

2.3.2 Le classement

Un fois les unités de base déterminées, les noms sont classés selon l'ordre alphabétique.

Lorsque plusieurs noms commencent par la même lettre, on les compare. Dans le cas présent, Deschênes vient avant Dion, parce que la lettre e précède la lettre i et Desbiens vient avant Desgagné parce que la lettre b vient avant la lettre g.

EXEMPLES:

Côté, Paul A.
Desbiens, Albert
Desgagné, Pierre
Dion, Richard
Guay, J.D.

Lorsque les noms sont identiques, on se fonde sur le premier prénom, et lorsque les prénoms sont également identiques, on se fonde sur les autres prénoms ou initiales.

EXEMPLES:

Joly, Alfred
Joly, Paul-Edmond
Joly, Paul-R.

Lorsque les noms, prénoms et initiales sont identiques, on doit les classer alphabétiquement et les faire suivre du nom de la province ou de la ville. Les noms de provinces ou de villes sont également classés par ordre alphabétique.

EXEMPLES:

	UNITES DE BASE		
Nom	1	2	3
Julie Girard, Alberta	Girard,	Julie	Alberta
Julie Girard, Québec	Girard,	Julie	Québec
Robert Girouard, Montréal	Girouard,	Robert	Montréal
Robert Girouard, Trois-Rivières	Girouard,	Robert	Trois-Rivières

Si les noms de la province et de la ville sont identiques, on classe selon le nom de la rue.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Robert Gagnon, rue Du Havre, Québec, Québec.	Gagnon,	Robert	Du Havre
Robert Gagnon, rue Racine, Québec, Québec.	Gagnon,	Robert	Racine

Si les noms de rue sont également identiques, on les classe par ordre de numéro, du plus petit au plus grand.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Michel Sicotte 112, Ste-Catherine est, Montréal	Sicotte,	Michel	112, Ste-Catherine est
Michel Sicotte, 2863, Ste-Catherine est, Montréal	Sicotte,	Michel	2863, Ste-Catherine est

EXERCICE 1

1. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

   a) Gilles Bélanger
   b) Maryse Goyette
   c) Céline Petit
   d) Gilles Ruel
   e) Ginette Boulanger
   f) Johanne Foster
   g) Chantal Maltais
   h) Louisette Madore
   i) Louise Madore
   j) Louise Blais

UNITES DE BASE

	1	2
a)		
b)		
c)		
d)		
e)		
f)		
g)		
h)		
i)		
j)		

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2. Classez selon l'ordre alphabétique.

a) Carole Blais
b) Diane Bédard
c) Sylvie Beaulieu
d) Claude Asselin
e) Hélène Bergeron
f) Louise Bouchard
g) Chantal Beauséjour
h) Claudine Arpin
i) Jean Baillard
j) Denis Bédard

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

3. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Normand Watier
b) Claudette Ethier
c) Nicole Quessy
d) Adham Sharara
e) Marcel Gingras
f) Johanne Alpin
g) Sylvie Arpin
h) Marc Allard
i) Serge Provencher
j) Marc Alain
k) Françoise Imbeault
l) Claude Lamoureux
m) Claude Archanbault
n) Rodrick Young

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____
k) _____
l) _____
m) _____
n) _____

4. Indiquez par un chiffre l'ordre du classement alphabétique.

a) Louis-St-Jacques
2540, rue Fleury
Montréal, QUE.
H2B 1K4 _____

b) Louis St-Jacques
2236, Kenney Ave
Toronto, ONT.
M5B 1X8 _____

c) Louis St-Jacques
2540, rue Belcourt
Montréal, QUE.
H1P 2M1 _____

d) Louis St-Jacques
98, Elm St.
Kitchener, ONT.
N2H 1J2 _____

5. Indiquez par un chiffre l'ordre du classement alphabétique.

a) Steve McDonald
3345, Bond St.
Victoria, C.B.
V8Z 6H7 _____

b) Steve McDonald
4850, Fleury Avenue
Calgary, AL.
T2V 2L7 _____

c) Steve McDonald
25, Kirby St.
Sudbury, ONT.
P3A 1E3 _____

d) Steve McDonald
2748, Rouen St.
Gander, T.N.
A1V 1J9 _____

6. Indiquez par un chiffre l'ordre du classement alphabétique.

a) Mario Simard
2440, rue Lebrun
Montréal, QUE.
H2K 1N7 _____

b) Mario Simard
108, rue Lebrun
Montréal, QUE.
H1W 1L4 _____

c) Mario Simard
1008, rue Lebrun
Montréal, QUE.
H2K 1K9 _____

d) Mario Simard
1007, rue Lebrun
Montréal, QUE.
H2K 1L1 _____

2.4 LES NOMS SEULS ET LES INITIALES

Les règles du classement alphabétique exigent que l'absence passe avant toute chose. C'est pourquoi un nom seul est classé avant un nom identique accompagné d'un prénom ou d'une initiale. Pour la même raison, lorsque le nom est identique, on classe l'initiale seule avant le prénom commençant par la même lettre.

EXEMPLES:

	UNITES DE BASE		
Nom	1	2	3
Côté	Côté	--	
A. Côté	Côté,	A.	
Achille Côté	Côté,	Achille	
A. Cotello	Cotello,	A.	

EXERCICE 2

1. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

a) Jean-H. Beaulieu
b) Joseph Beaulieu
c) Jean-Paul Beaulieu
d) Jean Beaulieu
e) Jean-Marc Beaulieu
j) Johan Beaulieu
g) Joseph-N. Beaulieu
h) Jean-Guy Beaulieu
i) Jean-Louis Beaulieu
j) Josaphat Beaulieu

UNITES DE BASE

	1	2	3
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
f)			
g)			
h)			
i)			
j)			

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Andrée Dubreuil
b) Bernard Dubreuil
c) Jacques Dubreuil
d) M. Dubreuil
e) J.A. Dubreuil
f) A. Dubreuil
g) Armande Dubreuil
h) J.Daniel Dubreuil
i) Lucienne Dubreuil
j) J.D. Dubreuil
k) Daniel Dubreuil
l) A.C. Dubreuil
m) André Dubreuil
n) Marc Dubreuil
o) Danielle Dubreuil
p) Dubreuil

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____
k) _____
l) _____
m) _____
n) _____
o) _____
p) _____

3. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) France Langlois
b) Jeanne Ladouceur
c) P. Lemaire
d) France Loyer
e) Thérèse Leblanc
f) Jean Langevin
g) André Lafleur
h) André Lafond
i) Marc Ladouceur
j) S. Lefebvre
k) Paulette Lanctot
l) P. Lemieux

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____
k) _____
l) _____

2.5 LES NOMS A PARTICULES

Les préfixes d', D', Da, De, Del, De la, Des, Di, Du, L', La, Le, Mac, Mc, Fitz, O', San, St, Van, Van der, Von, Von der et autres, sont considérés comme faisant partie du nom.

Les préfixes usuels sont:
En français: d', D', Da, De, Del, De la, Des, Di, Du, L', La, Le.
En anglais: Mac, Mc, Fitz.
En langues étrangères: Van, Van der, Von, Von der et autres.

Le préfixe "ST" employé en français ou en anglais doit être classé comme si ce mot était écrit au long "SAINT". Cependant, on ne fait pas de distinction entre "SAINT" et "SAINTE" dans le classement.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Joel D'Amour	D'Amour	Joel	
Irénée de Champlain	De Champlain	Irénée	
Maxime De Fréminville	De Fréminville	Maxime	
Benoît Des Jardins	Des Jardins	Benoît	
Robert S. Mac Cartney	Mac Cartney	Robert	S.
Robert S. McCartney	McCartney	Robert	S.
Johanne Saint-Armand	Saint-Armand	Johanne	
Michelle Ste-Marie	Ste-Marie	Michelle	
Sylvie St-Onge	St-Onge	Sylvie	
Walter Van der Gruneberg	Van der Gruneberg	Walter	

EXERCICE 3

1. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

   a) Andréanne de Lacroix
   b) Gilles Delacroix
   c) Marcel de la Croix
   d) André Delacroix
   e) Pierrette De La croix
   f) Pierre De La croix
   g) Louis de La Croix
   h) Armand De Lacroix

UNITES DE BASE

	1	2	3
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
f)			
g)			
h)			

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

f) _____

g) _____

h) _____

2. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

a) John Dell'elce
b) Louis de L'Etoile
c) Antonio D'Elia
d) Jean De Lauzon
e) Louise De L'Etoile
f) Ennio Delli Colli
g) Vincent del Olmo
h) Ercole Del Grosso
i) Giovanni Della
j) Antoine Delia

UNITES DE BASE

	1	2	3
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
f)			
g)			
h)			
i)			
j)			

(Suite de la question 2, page suivante)

(Suite de la question 2)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

3. Classer les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Rénald MacDonald
b) Yvette St-Amour
c) David McGill
d) Patrick McCord
e) Daves McCall
f) André Saint-Hilaire
g) Gérald Van Houtte
h) Charles Von Der Borch
i) Jeannette Saint-Luc
j) Henriette MacNeill
k) Hélène Sainte-Claire
l) Michel St-Gelais

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____
k) _____
l) _____

2.6 LES NOMS DE FEMMES MARIEES

Toute femme mariée peut, aujourd'hui, garder ses nom et prénom de fille (Monique Aubut), ajouter à ses nom et prénom le nom de son mari (Monique Aubut-Gendron) ou encore porter les nom et prénom de son mari (Madame Rémi Gendron).

Pour identifier les unités de base d'un nom de femme mariée, on procède comme suit:

1. La première unité est le nom du mari.
2. La deuxième unité est le prénom de la femme.
3. La troisième peut être soit le nom de fille de la femme ou son deuxième prénom.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Mme Monique Aubut-Gendron	Gendron, (Rémi)	Monique	Aubut (Mme)
Mme Jacques Harvey (Sylvie Simard)	Harvey, (Jacques)	Sylvie	Simard (Mme)

En préparant la rubrique, le mot madame (Mme) est reporté à la fin (troisième unité) entre parenthèses. Pour compléter, le prénom du mari peut être écrit entre parenthèses sous son nom de famille.

EXERCICE 4

1. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

a) Mme Antoine Bourgault
b) Mrs Anna B. Porter
c) Madame Pérusse, Louise Lepage
d) Mme Tremblay, Christiane Chartrand
e) Mme Marcel Aumont, Julie Thibault
f) Madame Gilles Ouellet, Andrée Gill
g) Mme Paul Dextrase, Hélène Couturier
h) Madame Mario Fortin, Gertrude Lajoie
i) Mme Mario Lajoie, Gertrude Frotin
j) Mme Benoît Charest, Chantale Lebel

UNITES DE BASE

	1	2	3
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
f)			
g)			
h)			
i)			
j)			

(Suite de la question 1, page suivante).

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

f) _____

g) _____

h) _____

i) _____

j) _____

2.7 LES NOMS COMMERCIAUX ET LES RAISONS SOCIALES

Les noms commerciaux et les raisons sociales des entreprises sont généralement classés tel qu'ils se présentent.

Les rubriques sont préparées selon le nom de l'entreprise et non selon les produits qu'elle fabrique ou les services qu'elle rend.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Au Bel Canto	Au	Bell	Canto
Canadian Industries	Canadian	Industries	
Dominion Car Company	Dominion	Car	Company
Epicerie Lafleur	Epicerie	Lafleur	
Imprimerie Commerciale	Imprimerie	Commerciale	
Laiterie Diamant	Laiterie	Diamant	
Mercerie Gaston Limitée	Mercerie	Gaston	Limitée
Restaurant Michel	Restaurant	Michel	

EXERCICE 5

1. Déterminer les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

a) North American Company
b) Restaurant Nouvelle France
c) Reynolds Cable Limited
d) Restaurant Veilleux Enregistré
e) Lacordaire Automobile
f) Salon Hélène
g) Restaurant Rose Rouge
h) Salon Julienne Enregistré
i) Epicerie Lavoie

UNITES DE BASE

	1	2	3	4
a)				
b)				
c)				
d)				
e)				
f)				
g)				
h)				
i)				

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____

2.8 LES NOMS DE PERSONNES DANS LES NOMS COMMERCIAUX

Lorsque dans la raison sociale (nom de l'entreprise), on retrouve le nom complet d'une personne (prénom et nom), on suit la règle des noms de personnes.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Ernest Aubé Fourrures	Aubé,	Ernest	Fourrures
Dion Limitée	Dion	Limitée	
Marcel Thibault Enregistrée	Thibault,	Marcel	Enregistrée
Thibault Voitures	Thibault	Voitures	

EXERCICE 6

1. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

a) John Electric
b) Banque Toronto-Dominion
c) Marina Centaure
d) Restaurant Chez Line
e) René Labbé Coiffure
f) Ebénisterie Boily
g) J.M. Hopkins
h) Ebénisterie Jacques Desrochers
i) Tapis Louis Viau
j) Salon Janine Guérin
k) Jean-Paul Marcotte Importations
l) Eastern Products Corporation
m) Au Petit Goûter
n) Canadian Air Compressor
o) Pharmacie Labbé

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

UNITES DE BASE

	1	2	3	4
a)				
b)				
c)				
d)				
e)				
f)				
g)				
h)				
i)				
j)				
k)				
l)				
m)				
n)				
o)				

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____
k) _____
l) _____
m) _____
n) _____
o) _____

2.9 LES ARTICLES QUI PRECEDENT LES NOMS COMMERCIAUX ET LES RAISONS SOCIALES

Les articles a, an, l', le, la, les, the ne font pas l'objet d'une unité de base. Lorsqu'ils précèdent le nom d'une entreprise, on les reporte à la fin de la rubrique, entre parenthèses.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Les Artistes Unis	Artistes	Unis (Les)	
Le Bon Buffet Limitée	Bon	Buffet	Limitée (Le)
The James Bond Society	Bond,	James	Society (The)
La Bonne Ménagère	Bonne	Ménagère (La)	

EXERCICE 7

1. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

a) The American Office Supplies
b) Les Ateliers Roger Dubois
c) Les Ameublements Fournier
d) Les Entreprises Dandurand
e) La Laiterie Laval
f) Les Ameublements Robert Leblond
g) The James Smith Company
h) Les Ateliers Roger
i) Les Entreprises Benoît Simard
j) The Leather Store

UNITES DE BASE

	1	2	3
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
f)			
g)			
h)			
i)			
j)			

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question i)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.10 LES ARTICLES, CONJONCTIONS, PREPOSITIONS, PERLUETES* A L'INTERIEUR D'UNE RUBRIQUE

Les particules and, de, des, du, la, le, et, the, of, &, for, in, if, sur, pour et autres, à l'intérieur d'une rubrique ne constituent pas une unité particulière. On les écrit, entre parenthèses, avec l'élément qui les précède.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
La Caisse d'Etablissement	Caisse (d')	Etablissement (La)	
Dubois & Simard Rembourrage	Dubois (&)	Simard	Rembourrage
Girard et Compagnie	Girard (et)	Compagnie	
Le Regroupement pour l'Enfance	Regroupement (pour l')	Enfance (Le)	

EXERCICE 8

1. Déterminez les unités de base de ces noms et classez-les selon l'ordre alphabétique.

a) Desmarteaux & Sauvé
b) Rosenberg M. & M. Service
c) La Bibliothèque de St-Siméon
d) Studio Pedneault & Roy
e) Les Equipements Johnson
f) The Toronto Fur Association
g) La Boutique du Ski
h) Les Entreprises de Québec
i) La Régie des Assurances de l'Ontario
j) J. & P. Desmarteaux

UNITES DE BASE

	1	2	3	4
a)				
b)				
c)				
d)				
e)				
f)				
g)				
h)				
i)				
j)				

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.11 LES ABREVIATIONS, LES SIGLES* ET LES LETTRES ISOLEES

2.11.1 Les abréviations

Toutes les abréviations dans les raisons sociales doivent être classées comme si les mots représentés par les abréviations étaient écrits au long. Généralement, les abréviations sont des indicatifs terminaux. Les indicatifs terminaux, dans une raison sociale, sont des termes qui distinguent juridiquement les genres de maisons d'affaires.

Ces indicatifs sont:

En français:	En anglais:
Cie : Compagnie	Co. : Company
Ltée : Limitée	Ltd. : Limited
Inc. : Incorporée	Inc. : Incorporated
Enr. : Enregistrée	Regd : Registered
	Bros.: Brothers (Frères)
	Corp.: Corporation

Les indicatifs terminaux sont considérés comme des unités de base distinctes et on les écrit en toutes lettres.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
La Cie de Tabac McDonald	Compagnie(de)	Tabac	McDonald(La)
Hearst Bros. & Co.	Hearst	Brothers(&)	Company
Investors Services Inc.	Investors	Services	Incorporated
Les Meubles Henri Ltée	Meubles	Henri	Limitée(Les)

Les abréviations de prénoms (Ed., Jos., etc.) sont classés comme telles.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Jos. Dumont Enr.	Dumont,	Jos.	Enregistrée
Joseph Dumont	Dumont,	Joseph	

2.11.2 Les sigles et les lettres isolées

On ordonne les sigles ou groupements de lettres qui font partie d'une raison sociale dans des éléments distincts de classement, que ces lettres soient séparées ou non par un point.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE				
	1	2	3	4	5
A.B.C. Industries Inc.	A	B	C	Industries	Incorporated
A & W Restaurant	A(&)	W	Restaurant		
Abedan Auto Enr.	Abedan	Auto	Enregistrée		
I T T Corp.	I	T	T	Corporation	
J P O et Cie	J	P	O(et)	Compagnie	
A. Jalbert Ltée	Jalbert	A.	Limitée		

EXERCICE 9

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Simard & Boudreault Ltd.
b) ABC Frame & Gallery Ltd.
c) R.C. Beevers Ltd.
d) DB Publishing Co.
e) La Cie B. Lévesque
f) Dubois & Mercier Enr.
g) B.F. Associates
h) R. J. S. Inc.
i) J. Villeneuve & Cie Ltée
j) The B. Eaton Co. Ltd.

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.12 LES NOMS COMPOSES

Les noms de famille réunis par un trait d'union ne constituent qu'une seule unité (Gauthier-Larouche, Simard-Côté).

De la même façon, les noms de famille réunis par un trait d'union et compris dans une raison sociale forment une seule unité de classement (André Harvey-Dufresne et Cie).

Cependant, les noms de famille réunis par un trait d'union et compris dans une raison sociale qu'on ne peut pas identifier comme étant le nom d'une seule personne font l'objet d'unités de base distinctes (Harvey-Dufresne Transport Inc.).

Enfin, les prénoms composés se séparent en autant d'unités qu'il y a de mots, qu'ils soient ou non réunis par un trait d'union (Jean-Claude St-Gelais).

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE			
	1	2	3	4
André Gauthier-Larouche	Gauthier-Larouche,	André		
Harvey-Dufresne Transports Inc.	Harvey,	Dufresne	Transports	Incorporée
André Harvey-Dufresne et Cie	Harvey-Dufresne,	André (et)	Compagnie	
Jean-Claude St-Gelais	St-Gelais,	Jean	Claude	
Bernard Simard-Côté	Simard-Côté,	Bernard		

EXERCICE 10

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Patricia Burk-Ryan
b) Paul-Etienne Parent
c) Mme Yvette Boutin-Ferron
d) Jacqueline Leclerc-Warren
e) Ghislain Rainier-Mailloux
f) Salvatore Pasto-Rossi
g) Charles-Ed. Dumont
h) Jean-Guy Aumont
i) Théo. Dandurand
j) Pierre-C. Caron

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.13 LES TITRES ET LES DENOMINATIONS

En règle générale, les mots tels que Dr., Hon., Rév., Sr., Jr., père, fils, 2e ne constituent pas une unité de base. Ils sont reportés au dernier élément de classement et placés entre parenthèses.

En général, les mots Monsieur et Mademoiselle ne sont pas ajoutés. Cependant, si l'on veut éviter tout risque de confusion, on les placera entre parenthèses à la fin.

EXEMPLES:

	UNITES DE BASE	
Nom	1	2
M. Pierre Aubé	Aubé,	Pierre
Mlle Josée Bachand	Bachand,	Josée
Mlle Dominique Boucher	Boucher,	Dominique (Mlle)
M. Dominique Côté	Côté,	Dominique (M.)
Mme Marie Desbiens	Desbiens,	Marie (Mme)
Mr. William Dunn Jr.	Dunn,	William (Jr.)
Mr. William Dunn Sr.	Dunn,	William (Sr.)
Cap. Joseph Gauthier	Gauthier,	Joseph (Cap.)
Rév. Père Alfred Girard	Girard,	Alfred (Rév. Père)

Lorsque des noms comprennent un titre et un ou plusieurs prénoms (sans nom de famille), ils sont classés tels qu'ils se présentent.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Frère Jean-Jacques	Frère	Jean	Jacques
Mère Saint-Louis	Mère	Saint-Louis	
Père Alonyo	Père	Alonyo	
Soeur St-Michel	Soeur	Saint-Michel	

Notez également que lorsqu'un titre ou une expression quelconque précède un seul nom, on le classe dans l'ordre où il vient.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Chez Roger	Chez	Roger	
Mère Picotte Artisanat	Mère	Picotte	Artisanat
Prince Charles	Prince	Charles	

EXERCICE 11

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Me Gilles Lafond
b) Col. P. Wilkie
c) Pierre Legault, c.a.
d) Sergent Gaston Dupuis
e) Soeur Laure Lafond
f) Réjean Fernandez, avocat
g) Capitaine Yvon Lepage
h) Mme Elise Arbour
i) Adrien Walsh, inf.
j) Soeur Henriette
k) Monsieur Paul Dumouchel
l) Frère Albert Latour
m) Irène Bloomfield
n) Rév. Père Maurice Blais
o) Jean-Pierre Aucoin, médecin
p) Fernande Vincent, prof.
q) Jean-Marc Carlton, procureur
r) France Dupont, inf.
s) Père Ambroise

(Suite de la question 1, page suivante)

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____
k) _____
l) _____
m) _____
n) _____
o) _____
p) _____
q) _____
r) _____
s) _____

2.14 LES NOMS COMPORTANT DES CHIFFRES

On classe les rubriques comportant des chiffres comme si les chiffres étaient écrits en toutes lettres.

Chaque chiffre ne constitue qu'une seule unité.

EXEMPLES:

	UNITES DE BASE		
Nom	1	2	3
4 Saisons Enr.	4	Saisons	Enregis-trée
Richard Queen	Queen,	Richard	
Michel Tremblay	Tremblay,	Michel	
The 20th Century Fox	20th	Century	Fox(The)
Hélène Villeneuve	Villeneuve,	Hélène	
Le 22ième Régiment	22ième	Régiment(Le)	

N.B.: Attention aux chiffres et adjectifs ordinaux anglais: 5th devient fifth, 20th devient twentieth, 2nd devient second, etc.

EXERCICE 12

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Les 10 Frères Enr.
b) Three Stores Ltd
c) 4 Mousquetaires
d) 6 milles Motel Enrg.
e) Le 22e Régiment
f) 15th Floor Barber Shop
g) 3 M Company
h) 4 M Canada Ltée
i) Les 40 Frères Enr.
j) Les 4 Frères Enr.

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.15 LES SUCCURSALES

Les rubriques des succursales d'une entreprise sont classées selon la ville. S'il y a plusieurs succursales dans une même ville, on suit les règles des noms identiques (vus à 2.3).

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE			
	1	2	3	4
La Compagnie Industrielle Ltée Edmonton.	Compagnie	Industrielle	Limitée (La)	Edmonton
La Compagnie Industrielle Ltée Sherbrooke.	Compagnie	Industrielle	Limitée (La)	Sherbrooke
La Compagnie Industrielle Ltée Toronto.	Compagnie	Industrielle	Limitée (La)	Toronto

EXERCICE 13

1. Indiquez par un chiffre l'ordre du classement alphabétique.

   a) La Maison Universelle Limitée
   2649, Church Avenue
   Hamilton, ONT.
   L9A 3W5
   _____

   b) La Maison Universelle Limitée
   2640, Bay Avenue
   Prince-Albert, SAS.
   S6V 2X5
   _____

   c) La Maison Universelle Limitée
   4026, Briand Street
   Sydney, N.E.
   B1S 2R2
   _____

   d) La Maison Universelle Limitée
   4026, Elgin Street
   Edmunston, N.B.
   E3V 3M7
   _____

2. Indiquez par un chiffre l'ordre du classement alphabétique.

   a) Pan American Business
   3000, Briand Rood
   Toronto, ONT.
   N1H 1Y2
   _____

   b) Pan American Business
   3001, Bay Street
   Toronto, ONT.
   N1G 2P3
   _____

   c) Pan American Business
   6098, McGee Street
   Toronto, ONT.
   N1H 2W6
   _____

   d) Pan American Business
   7001, Joyce Avenue
   Toronto, ONT.
   N1E 2W3
   _____

2.16 LES NOMS ETRANGERS

Les noms étrangers ont souvent des orthographes et des règles de préséance que nous ignorons. S'il est possible de distinguer le prénom du nom de famille, on suit les règles ordinaires du classement. Sinon, on les classe tels quels.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Khmar Alazmur	Khmar	Alazmur	
Mohamed Salaman Co.	Mohamed	Salaman	Company
Luan Phan Li	Luan	Phan	Li

EXERCICE 14

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Koday Fam
b) Saad Talsadian
c) Ohan Yerestsian
d) Ohan Goli
e) Sarkis Rahman
f) Wong Tung Singh

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____

2.17 LE CAS POSSESSIF (ANGLAIS)

En anglais, le cas possessif est fréquemment utilisé pour identifier une entreprise. Ainsi, l'équivalent anglais de "Restaurant chez Georges" est "George's Restaurant".

Si l'apostrophe est suivie du S, on ignore tout simplement l'apostrophe et le S. ('S).

Si le S est suivi de l'apostrophe, le S fait partie intégrante du mot. (S').

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Barney's Shop	Barney's	Shop	
Sybill Barney	Barney,	Sybill	
Barneys' Bakery Ltd	Barneys'	Bakery	Limited
Barneyson John	Barneyson	John	

EXERCICE 15

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Johnsons Vulcanizing
b) John's Laundry
c) Dave's Fish Market
d) James' Food Repair
e) Winters' Chemical Ltd
f) John Studio
g) Adhams' Sales Agency
h) Lindy's Textile Inc.
i) Johns' Valves
j) Reynold's Auto Repair

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.18 LES ASSOCIATIONS, INSTITUTIONS, HOTELS ET MOTELS

Les noms d'hôtels, de motels, d'institutions et d'associations sont classés dans l'ordre où ils se présentent, en suivant les règles du classement des raisons sociales.

EXEMPLES:

Nom	UNITES DE BASE		
	1	2	3
Les Chevaliers de Colomb	Chevaliers(de)	Colomb(Les)	
Club Lions	Club	Lions	
Hôtel Champlain inc.	Hôtel	Champlain	Incorporée
Motel Laurentides	Motel	Laurentides	
Société d'aide à l'enfance	Société(d')	aide(à l')	enfance

EXERCICE 16

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Hôtel Ritz Carlton
b) Motel St-Pierre
c) Motel Hôtel Le Vicomte
d) Le Club Charlevoisien
e) Motel Disco
f) Motel L'Oiseau Bleu Court
g) Les Chevaliers de Colomb
h) Les Filles d'Isabelle
i) Les Enfants de Marie
j) De Fil en Aiguille

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.19 LES HOPITAUX, UNIVERSITES, COLLEGES ET ECOLES

Les noms d'hôpitaux sont classés tels qu'ils se présentent.

Les écoles élémentaires et secondaires relevant d'une commission scolaire sont classées sous la rubrique "Commission Scolaire".

Souvent, en anglais, le nom de la municipalité précède le nom de l'école. Dans ce cas, le nom de la municipalité est le premier élément de classement.

Les maisons d'enseignement considérées comme autonomes (écoles privées, cégeps, collèges, universités) se classent selon l'ordre des mots.

EXEMPLES:

	UNITES DE BASE			
Nom	1	2	3	4
Business College	Business	College		
Cegep Limoilou	Cégep	Limoilou		
Ecole St-Antoine	Commission St-Antoine	Scolaire(de) Ecole	Victoria-ville	
Hôpital St-Vallier	Hôpital	St-Vallier		
Hôpital de Sherbrooke	Hôpital(de)	Sherbrooke		
Saguenay Valley High School	Saguenay	Valley	High	School
Université Laval	Université	Laval		

EXERCICE 17

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Vanier College
b) Le Cegep de Rosemont
c) Collège Marguerite-Bourgeois
d) Hôpital St-Joseph
e) Université du Québec à Rimouski
f) Dawson College
g) Ecole Michelet inc.
h) Cegep Lionel-Groulx
i) Ecole Polyvalente du Plateau (Comm. Scol. Charlevoix)
j) Université McGill

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

2.20 LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET MUNICIPAUX

Les gouvernements du Canada et du Québec regroupent leurs services par ordre alphabétique selon les ministères. Il en va de même pour les municipalités.

EXEMPLES:

Gouvernement du Canada

Douanes et accises

Direction du personnel

Direction régionale des Maritimes

Gouvernement du Québec

Travail

Bureau de placement

Comité paritaire

Sherbrooke (Ville)

Administration

Aqueduc et égouts

Bibliothèque municipale

EXERCICE 18

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Postes Canada
b) Environnement (Gouvernement du Québec)
c) Travail-Québec
d) Société des Alcools du Québec
e) Emploi et Immigration Canada
f) Protection civile du Québec
g) Gouvernement du Québec, Energie et Ressources
h) Sûreté du Québec
i) Transports Canada
j) Comité de la protection de la jeunesse Québec

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____

EXERCICE DE REVISION

1. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

a) Léo Beaulieu
b) Docteur Serge Tremblay
c) Mme Alain Tremblay, Claire St-John
d) La Compagnie de Tabac Marcotte
e) Mme Louis Emond Nadeau
f) I.B.R. Industries Ltd.
g) Frère Gérard
h) A.M. Lumber Inc.
i) Québécair
j) Hôtel Belle Plage
k) Miss Katia Beauty Shop
l) Jean-Marc Dubuc
m) Mlle Claire Gingrad
n) Mohamed Ali
o) Galerie des Peintres Canadiens Inc.
p) Capitaine Rochefort
q) Mlle Dominique Belgrade
r) Bruyère & Laforest, associés
s) Julien Dufour-Lemay Auto Ltée
t) La Fromagerie de St-Ficèle

(Suite de la question 1, page suivante).

(Suite de la question 1)

ORDRE ALPHABETIQUE

a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____
g) _____
h) _____
i) _____
j) _____
k) _____
l) _____
m) _____
n) _____
o) _____
p) _____
q) _____
r) _____
s) _____
t) _____

2. Classez les noms suivants selon l'ordre alphabétique.

1. Thu Neuyen
2. Masim Grimard
3. A.B.C. Metal Inc.
4. Zik-O-Lock Inc.
5. Pearson's Peebles Ltd
6. Madame Boisbriand
7. Paper & Plastic Cups Co.
8. James McLaren Music School
9. Alfred Gingras
10. Klean-Copy Reproduct of Co.
11. Jeannine Brisebois-Lecavalier
12. Ordre des BÛcherons
13. North-Eastern Cleaner Co.
14. Pharmacie Gilles Breton
15. Rév. Patrice McGuire
16. I D Fix Services Inc.
17. Dr. Dave Moreau
18. United Kingdon Consultate
19. K-Litho Printers
20. A-1 Electric Pumps Co.
21. Mrs. John Murphy, Marietta Munro
22. Jean-Louis Brisebois, avocat
23. Aux-Quatre-Vents Bar Salon
24. Mrs. John Munro, Marietta Murphy
25. College Régina Paterson
26. John Van Der Muller
27. Peck Shoe Co.
28. Jean-Louis Boisbriand
29. Asphalte St-Laurent Enr.
30. Harper's Magazine
31. New-York Grocery
32. 2-Stard Landscaping Ltd
33. Les Ateliers Arbour
34. The Globe & Mail (Toronto)
35. Mrs. Sylvania Pearson
36. Mme Théo. Desgagnés
37. Father Harvey
38. L'Union Inter-Municipale des Mécaniciens
39. International Civil Aviation Association
40. Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche

(Suite de la question 2, page suivante).

(Sui e de la question 2)

ORDRE ALPHABETIQUE

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____
16. _____
17. _____
18. _____
19. _____
20. _____
21. _____
22. _____
23. _____
24. _____
25. _____
26. _____
27. _____
28. _____
29. _____
30. _____
31. _____
32. _____
33. _____
34. _____
35. _____
36. _____
37. _____
38. _____
39. _____
40. _____

LEXIQUE

Perluète : Symbole des lettres amalgamées e et t, représenté par &, et signifiant "et".

Sigle : Suite de lettres sans signification apparente mais qui constitue un nom. Les indicatifs de stations radiophoniques et de télédiffusion, par exemple, sont des sigles (CJMT, CFTM, etc.). Souvent, un sigle est composé de lettres initiales. Exemple: UPA pour Union des Producteurs Agricoles, CLSC pour Centre Local de Services Communautaires, CIL pour Canadian Industries Limited.

CLASSEMENT

MODULE III

CONNAITRE LES AUTRES SORTES DE CLASSEMENT

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Connaître les autres sortes de classement.

POURQUOI?

Selon les entreprises, d'autres types de classement que le classement alphabétique peuvent être également utilisés.

CONTENU

3.1 LE CLASSEMENT NUMERIQUE
- 3.1.1 Généralités
- 3.1.2 Matériel
- 3.1.3 La méthode d'agencement du classement numérique
- 3.1.4 Position des onglets

3.2 LE CLASSEMENT ALPHANUMERIQUE
- 3.2.1 Généralités
- 3.2.2 Matériel
- 3.2.3 Méthode d'agencement du classement alphanumérique
- 3.2.4 Le classement
- 3.2.5 Position des onglets

3.3 LE CLASSEMENT GEOGRAPHIQUE
3.3.1 Généralités
3.3.2 Matériel
3.3.3 Méthode d'agencement
3.3.4 Classement
3.3.5 Position des onglets

3.4 LE CLASSEMENT IDEOLOGIQUE
3.4.1 Généralités
3.4.2 Matériel
3.4.3 Méthode d'agencement
3.4.4 Position des onglets

3.5 LE CLASSEMENT CHRONOLOGIQUE
3.5.1 Généralités
3.5.2 Méthode d'agencement
3.5.3 Position des onglets

3.1 LE CLASSEMENT NUMERIQUE

3.1.1 Généralités

A. Utilité

Le système de classement numérique sert à classer les documents portant un numéro comme les contrats, les factures, les polices d'assurance, les commandes, etc. Il peut aussi classer la correspondance.

On retrouve ce système de classement principalement dans les bureaux d'avocats, d'architectes, de notaires, de médecins; dans les compagnies d'assurance, les hôpitaux, les banques et les entreprises commerciales.

B. Définition

Ce système de classement consiste à ranger les documents par ordre de numéros au lieu des noms. Chaque dossier porte donc un numéro matricule.

C. Avantages

Le classement numérique a comme principaux avantages la simplicité (1,2,3,4,5, etc.), la souplesse (il se

développe à volonté) et la rapidité (le dossier 19 se place entre les dossiers 18 et 20).

D. Inconvénients

Son principal inconvénient est qu'il est un système de classement à accès indirect: lorsqu'on demande un nom, il faut référer au fichier pour connaître le numéro du dossier. De plus, comme il faut une fiche pour chaque dossier, la préparation des documents est plus lente.

3.1.2 Matériel

Les trois éléments essentiels du système de classement numérique sont:

A. Un classeur contenant des index de classement numérique et les dossiers individuels placés selon l'ordre numérique;

B. Un fichier contenant le répertoire des correspondants ou des sujets et classé suivant l'ordre alphabétique;

C. Une série d'index de classement alphabétique pour classer les dossiers divers.

3.1.3 La méthode d'agencement du classement numérique

Cheminement pour les dossiers individuels:

Il faut d'abord avoir assez de pièces relatives à un correspondant ou à un sujet. Vous ouvrez alors un dossier individuel auquel vous attribuez un numéro matricule.

Ensuite, vous préparez une fiche de 12,5 x 7,5cm (3" x 5") sur laquelle vous dactylographiez les noms et adresses du correspondant et, dans le coin supérieur droit, le numéro matricule du dossier.

Puis vous rangez le dossier dans le classeur selon l'ordre numérique et la fiche au fichier selon l'ordre alphabétique.

N.B.: Vérifiez toujours le numéro à attribuer à un nouveau dossier afin d'éviter toute répétition.

Lorsqu'un dossier devient trop volumineux, vous préparez une autre chemise portant le même numéro que la première et auquel vous aurez ajouté "-1".

Exemple:

Le dossier 932 est trop épais. On prépare une chemise 932-1 afin de pouvoir placer tous les documents. Dans le tiroir de classeur, on aura donc le dossier 931, suivi de 932, 932-1, 933, etc.

• .....•

Cheminement pour les dossiers divers (si on n'a pas suffisamment de pièces relatives à un correspondant):

Vous placez les lettres par ordre alphabétique dans une chemise portant la mention "divers" (souvent représentée par "D") et vous inscrivez "D" (pour "divers") à la place du numéro matricule sur les fiches préparées pour ces documents.

3.1.4 Position des onglets

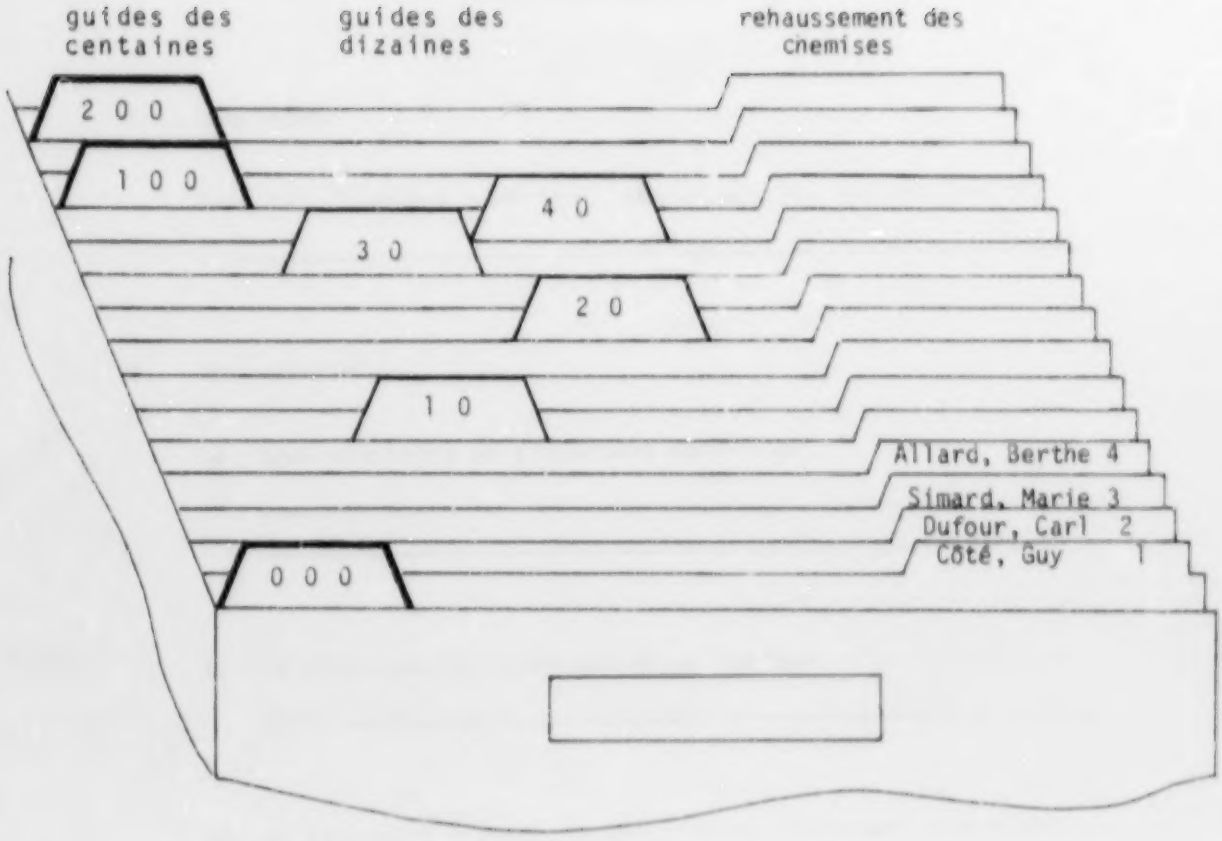
Dans un tiroir de classeur, on identifie cinq positions pour les onglets, chacune des positions étant une division de la largeur du tiroir. On numérote les positions de 1 à 5 en partant de la gauche pour aller vers la droite. Dépendamment de la rubrique de l'onglet, ce dernier occupe une position ou une autre dans le tiroir.

Dans le classement numérique, les guides sont identiques au classement alphabétique, sauf que les lettres sur les onglets sont remplacées par des chiffres. Ils se placent ainsi:

A. La première position est occupée par les onglets des centaines (000, 100, 200, etc.);

B. Les dizaines occupent, en alternance, la deuxième et la troisième position;

C. Le rehaussement des chemises occupe les quatrième et cinquième positions.



Côté, Guy	1
412 est, Gendron, Arvida, Québec. G7S 1L4	

fiche à porter au fichier

EXERCICE 1

1. Complétez.

   Dans le classement numérique, chaque dossier est désigné par

   _____

2. Qui suis-je?

   a) Deux avantages du classement numérique:

   _____

   _____

   b) Le principal inconvénient de ce système:

   _____

   c) Un des trois éléments essentiels du classement numérique:

   _____

   d) On m'inscrit à l'angle supérieur droit de la fiche:

   _____

3. Comment classer la correspondance occasionnelle (dossiers divers) avec le classement numérique (2 étapes):

   _____

   _____

4. NO DE LA CHEMISE — NOM DU CORRESPONDANT OU DU SUJET

1	Albert Dupuis Ltée
2	Equipement de bureau (inventaire)
3	Régistre des vendeurs
4	Demande d'emploi
5	Beauceville Transport Ltée
6	Les accessoires Matane Ltée
7	Shawinigan Transport Ltée

Indiquez le numéro de la chemise dans laquelle vous classerez chacun des 10 documents suivants:

a) Une lettre d'Albert Dupuis demandant un emploi pour la saison d'été: _____

b) Une carte intitulée Ventes de C. Dupuis dans le secteur de Beauceville: _____

c) Le duplicata d'une lettre expédiée à "Les accessoires Matane Ltée": _____

d) Un document intitulé "Coût des Machines de Bureau": _____

e) Une lettre de A.A. Dupuis de la Cie Shawinigan Transport: _____

f) Un reçu signé par Albert Dupuis, Commis chez "Les accessoires Matane Ltée": _____

g) Une lettre de Roger Fortin, rapportant ses ventes de la semaine dernière dans le secteur de Shawinigan: _____

(Suite de la question 4):

h) Une lettre d'Albert Duval, vendeur d'expérience, demandant un emploi chez nous: _____

i) Une lettre circulaire concernant le fait que A. Dupuis, vendeur d'expérience n'a pas rempli son quota de vente de la semaine: _____

j) Une liste des machines en mauvais état: _____

3.2 LE CLASSEMENT ALPHANUMERIQUE

3.2.1 Généralités

A. Définition

Le classement alphanumérique est un système de classement à accès direct. C'est une combinaison des systèmes alphabétique et numérique.

B. Avantage

L'avantage de ce système de classement est qu'il comporte peu de risque d'erreur (les documents sont classés suivant les numéros, mais repérés au moyen des noms).

C. Inconvénients

Le principal inconvénient du système de classement alphanumérique est qu'il faut toujours référer au tableau pour ouvrir un nouveau dossier. De plus, l'utilisation de ce système devient plus complexe lorsque le nombre de dossiers augmente.

3.2.2 Matériel

A. Les index de classement

Les index de classement alphanumérique portent des onglets avec les lettres de l'alphabet et un numéro (exemple: AA-AL1). Ils sont disposés à la fois par ordre alphabétique et numérique.

B. Les jeux de guides

Les jeux de guides comprennent 40, 80, 120 subdivisions ou plus. Après chaque groupe de lettres, apparaît le numéro correspondant (AA-AL1, Am-Ar2, etc.).

C. Le tableau

Un tableau est fourni avec chaque jeu de guides. Il facilite la recherche du numéro exact de chaque subdivision dans la préparation de l'identification des dossiers. Sans tableau, il faudrait consulter les guides du classeur chaque fois qu'on ouvrirait un nouveau dossier.

A - Z
1 - 80

A		F		M		S	
Aa - Al	1	Fa - Fz	23	MaA - MaO	43	Sa - Sa	65
Am - Ar	2	Fl - Fq	24	MaE - MaR	44	Sta - Ste	66
As - Az	3	Fr - Fs	25	MaL - MaZ	45	Sti - Sto	67
				Me - Mg	46	Su - Sz	68
		G		Mi - Mn	47		
B				Mo - Ms	48		
		Ga - Gh	26	My - Mz	49	T	
Bac - Bar	4	Gi - Go	27				
Bas - Be	5	Gr - Gz	28	N		Ta - Te	69
Bi - Bh	6					Te - Tz	70
Bi - Bn	7	H		Na - Ne	50		
Bo - Bs	8			No - Nz	51	U	
Bra - Brn	9						
Bro - Bt	10	Haa - Has	29	O		U	71
Bu - Bz	11	Hat - Hz	30				
		He - Hh	31	O	52	V	
		Hi - Ho	32				
C		Hp - Ht	33	P		V	72
		Hu - Hz	34				
Ca - Cd	12	I		Pa - Pe	53	W	
Canada	12-1			Pf - Pq	54		
Canadian		I	35	Pr - Pz	55	Wa - Wd	73
Ce - Cg	13					We - Wg	74
Cha - Che	14	J		Q		Wh	75
Chi - Cq	15			Q	56	Wi - Wi	76
Cr - Ct	16	J	36			Wim - Wn	77
Cu - Cz	17			R		Wo - Wz	78
D		K		Ra - Rh	57	Y	
				Ri - Roi	58		
Da - Dh	18	Ka - Ka	37	Rog - Rz	59	Y (no. X)	79
Di - Dq	19	Ki - Kq	38				
Dr - Dz	20	Kr - Kz	39	S			
				Sa - Sag	60	Z	
E		L		Sah - Sd	61		
				Se - Shd	62		
		La - Ld	40	She - Shs	63	Z	80
Ea - Ez	21	Le - Lh	41	Si - Sn	64		
Fa - Fz	22	Li - Lz	42				

Tableau d'un jeu de guides de 80 subdivisions.

3.2.3 Méthode d'agencement du classement alphanumérique

A. Cheminement pour les dossiers individuels

Sur la chemise, on ajoute, au nom de l'entreprise ou de l'individu, le numéro qui apparaît sur l'index de classement. Ce numéro précède le nom. Tous les dossiers classés derrière un même index en portent le numéro. Ainsi, tous les dossiers à classer sous le guide AA-ALI commenceront par 1.

B. Cheminement pour les dossiers divers

Sur la chemise, on inscrit la même rubrique que sur le guide. Par exemple, la rubrique du dossier divers qui suivra le guide AA-AL1 sera AA-AL1.

3.2.4 Le classement

A. Pour un dossier déjà ouvert

Classez-le suivant le numéro qu'il porte puis, à l'intérieur de la subdivision, classez par ordre alphabétique.

Exemple:

1/ABC Services précèdera 1/Acier Valcourt Incorporée.

B. Pour un nouveau dossier

On attribue le numéro correspondant à l'index derrière lequel il sera classé après avoir consulté le tableau. Angers, par example, portera le numéro 2 parce que le tableau donne Am-Ar2. Puis on le classe comme un dossier déjà ouvert.

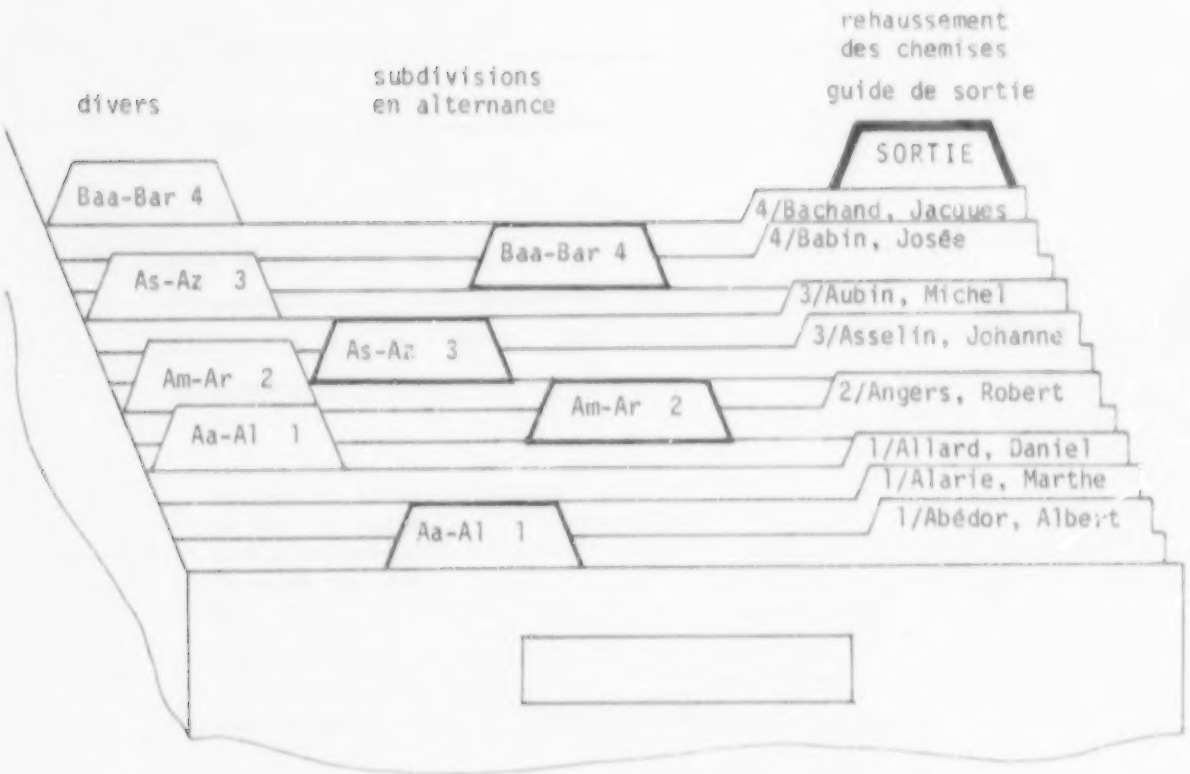
3.2.5 Position des onglets

A. Les onglets des guides alphanumériques occupent alternativement la deuxième et la troisième positions.

B. La première position est tenue par les onglets des dossiers divers.

C. Le rehaussement des chemises sont en quatrième et cinquième positions.

D. Le guide de "Sortie" se place en cinquième position.



EXERCICE 2

1. Identifiez le matériel de classement nécessaire dans le classement alphanumérique:

   _____

   _____

2. Dans le système de classement alphanumérique, quelles positions occupent les onglets:

   a) des guides alphanumériques: _____

   b) des dossiers divers: _____

   c) des chemises (rehaussement): _____

3. Vous devez ouvrir un nouveau dossier pour chacun des noms écrits ci-dessous. A l'aide du tableau qui apparaît dans votre module, écrivez ce que vous devrez inscrire sur la rubrique des dossiers et classez par ordre alphanumérique.

   . Les Editions Beauchemin Ltée
   . Jérôme Coiffeur pour Dames Enr.
   . Le Roi du vêtement pour hommes Enr.
   . Ecole de Conduite Bédard Enr.
   . Royaume du Jouet
   . Bertrand Côté Pharmacien
   . Laval Emond
   . Jacques Gagnon, rembourage
   . Clothilde Lalancette
   . Mme Normand Lefebvre (Sylvie Gagné)

(suite de la question 3)

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

f) _____

g) _____

h) _____

i) _____

j) _____

3.3 LE CLASSEMENT GEOGRAPHIQUE

3.3.1 Généralités

A. Utilité

Le système de classement géographique sert à classer les dossiers selon le lieu de résidence des individus ou le lieu d'emplacement des entreprises. On retrouve ce système de classement principalement dans les maisons d'édition, les commerces de vente par correspondance, les négociants et fournisseurs qui font affaire avec des clients de différents endroits et les entreprises qui ont des usines ou des succursales dans diverses localités.

B. Définition

Le classement géographique consiste à ranger les documents d'abord selon le lieu de résidence du correspondant, puis selon son nom ou son sujet.

C. Avantage

C'est un système à accès direct.

D. Inconvénients

Ce système de classement implique que l'on doit connaître le lieu de résidence de l'individu ou la situation de l'entreprise. Il faut quelques fois avoir recours à un fichier parce qu'on ne peut pas se souvenir de tous les lieux de résidence ou d'emplacement.

3.3.2 Matériel

Le classement alphabétique nécessite deux jeux de guides: un qui porte le nom des provinces, l'autre qui porte le nom des villes. Dans le classeur, on place les guides des provinces par ordre alphabétique. Entre ces guides, on classe ceux des villes par ordre alphabétique également. Dans l'exemple illustré plus loin, les villes de la province de Québec sont Montréal, Québec et Rimouski.

3.3.3 Méthode d'agencement

A. Pour un dossier individuel

Déterminez la province et la ville. Dactylographiez ensuite sur la chemise le nom de la province et de la ville sur la première ligne puis, sur la deuxième ligne, le nom du correspondant.

B. Pour un dossier divers

Préparez une chemise au nom de la ville et placez-y les documents par ordre alphabétique de correspondants. Quand il y a suffisamment de pièces relatives à un correspondant, ouvrez un dossier individuel.

C. Fichier

Comme les dossiers sont généralement demandés sous le nom du correspondant, on suggère, pour augmenter l'efficacité du système et éviter les risques d'erreurs, d'utiliser un fichier alphabétique dont chaque fiche portera le nom et l'adresse de chaque dossier.

3.3.4 Classement

On range par ordre alphabétique de correspondant chaque dossier derrière le guide de la ville de résidence. Ainsi, tous les dossiers individuels de Montréal, par exemple, seront classés alphabétiquement derrière le guide "Montréal".

3.3.5 Position des onglets

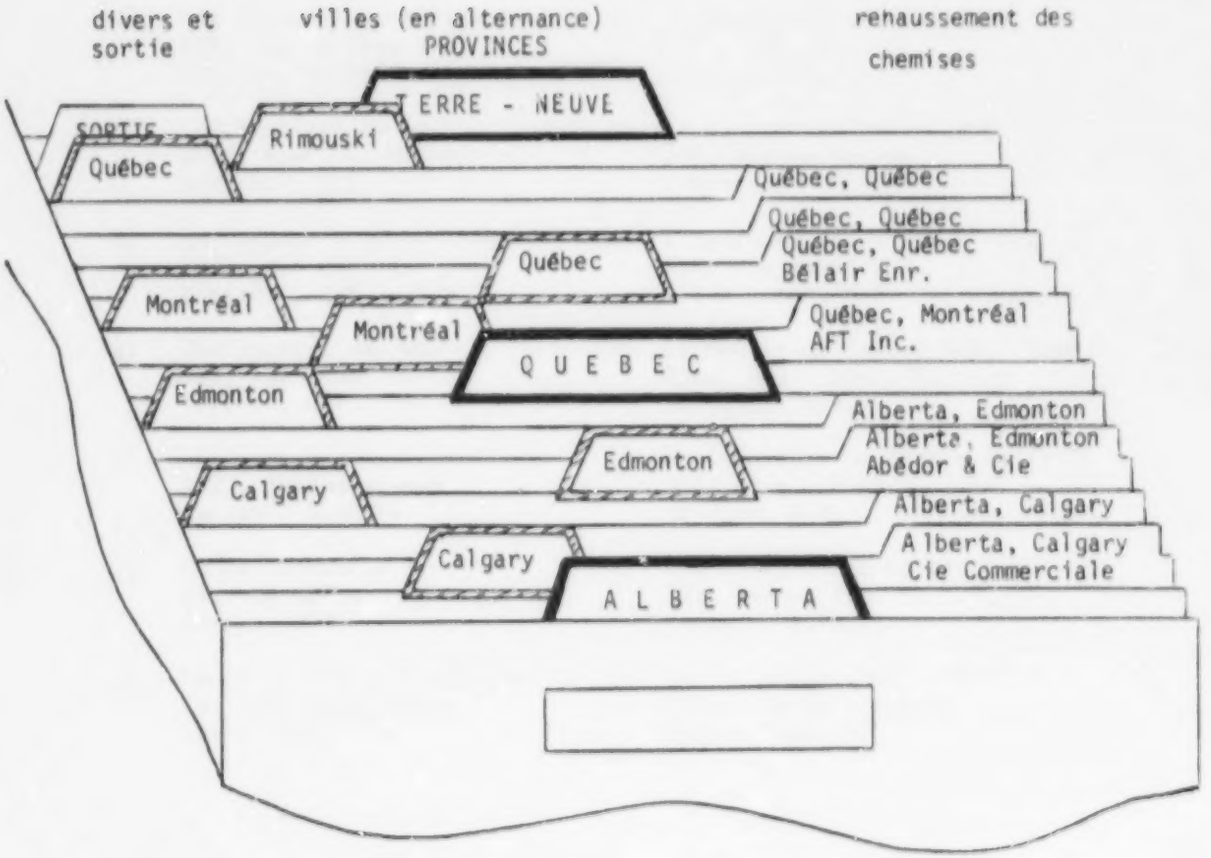
A. Les onglets des guides indiquant les provinces sont au centre.

B. Les onglets des guides des villes alternent en deuxième et en troisième positions.

C. Le rehaussement des chemises occupent les quatrième et cinquième positions.

D. L'onglet des dossiers divers occupe la première position.

E. Le guide de sortie se retrouve en cinquième position.



EXERCICE 3

Classez selon le système de classement géographique.

a) Trans-Canada Limitée
725, Avenue Bellevue
Edmonton, ALBERTA

b) Maritime Compagnie
955, Chemin Belvedère
Frédéricton, N.B.

c) Les Fermes Co-Op
293, rue Québec
Calgary, ALBERTA

d) Les Plomberies Portage Co.
578, rue Portage
Toronto, ONTARIO

e) Les Ateliers du Roy
5890, Boul. St-Michel
Montréal, QUE.

f) La Compagnie Verte Ltée
2231, rue McGill
Montréal, QUE.

g) The Express Way Co.
529, rue Bloor O.
Toronto, ONT.

h) La Ferme des Montagnes Ltée
1027, 27ième Avenue
Calgary, ALBERTA

i) La Poissonnerie
22, rue Coton
Ottawa, ONT.

j) Le Sirop d'Erable Habitant
29, rue Jeanne-Mance
Lévis, QUE.

k) Les Pêcheries Bras-d'Cr
2845, Bras-d'Or
Montréal, QUE.

l) La Ligne des Navires Maritimes
340, rue Principale
St-Jean, N.B.

m) La Compagnie du Nez Bleu
17, Avenue Principale
Québec, QUE.

n) La Compagnie Garneau Ltée
1725, rue Fay
Ottawa, ONT.

o) La Compagnie Cusson Ltée
278, Avenue Racine
Edmonton, ALBERTA

p) L'Hydro de Terre-Neuve Inc.
452, rue Albanie
Frédéricton, N.B.

q) Le Moulin de Farine Robin Hood
2560, Boul. Ségin E.
Caraquet, N.B.

r) La Compagnie de Pommes de Terre
1027, rue Limoilou
St-Jean, N.B.

s) Les Mines Victoria Inc.
522, Avenue Eden
Calgary, ALBERTA

t) La Clé Rouge Ltée
2316, rue de l'Eglise
Québec, QUE.

PROVINCE	VILLE	DOSSIER

(exercice 3, suite)

PROVINCE	VILLE	DOSSIER
	____________	____________
		____________
		____________
		____________
____________	____________	____________
		____________
	____________	____________
		____________
		____________
		____________
		____________
		____________
	____________	____________
		____________
		____________
		____________

3.4 LE CLASSEMENT IDEOLOGIQUE

3.4.1 Généralités

A. Définition

Connu sous le nom de classement par sujets, le classement idéologique consiste à classer la documentation selon son caractère propre, à regrouper les documents par sujet.

B. Avantage

Ce système de classement a pour principal avantage de grouper la correspondance et les autres documents ayant trait à une même rubrique.

C. Inconvénients

Le principal inconvénient du système de classement idéologique est la difficulté de fixer les rubriques de sorte que les divisions du classement ne se recoupent pas. Par exemple, les rubriques "ventes" et "distribution" couvrent des réalités très proches l'une de l'autre et il devient alors difficile de déterminer sous quelle rubrique seront classés certains documents. De plus, ce système de classement exige aussi de recourir aux renvois.

3.4.2 Matériel

A. D'abord, il faut identifier les divisions principales. Dans l'exemple qui suit, ce sont "Administration", "Assemblées générales" et "Bâtiments". Puis, on décide des divisions primaires. Ainsi, dans notre exemple, les divisions primaires de "Administration" sont "Conseil d'administration" et "Exécutif".

B. Lorsque les rubriques sont identifiées, on les inscrits sur les onglets des guides appropriés.

3.4.3 Méthode d'agencement

On place les divisions principales par ordre alphabétique. Ensuite, à l'intérieur de chaque division principale, on dispose les divisions primaires, toujours selon l'ordre alphabétique.

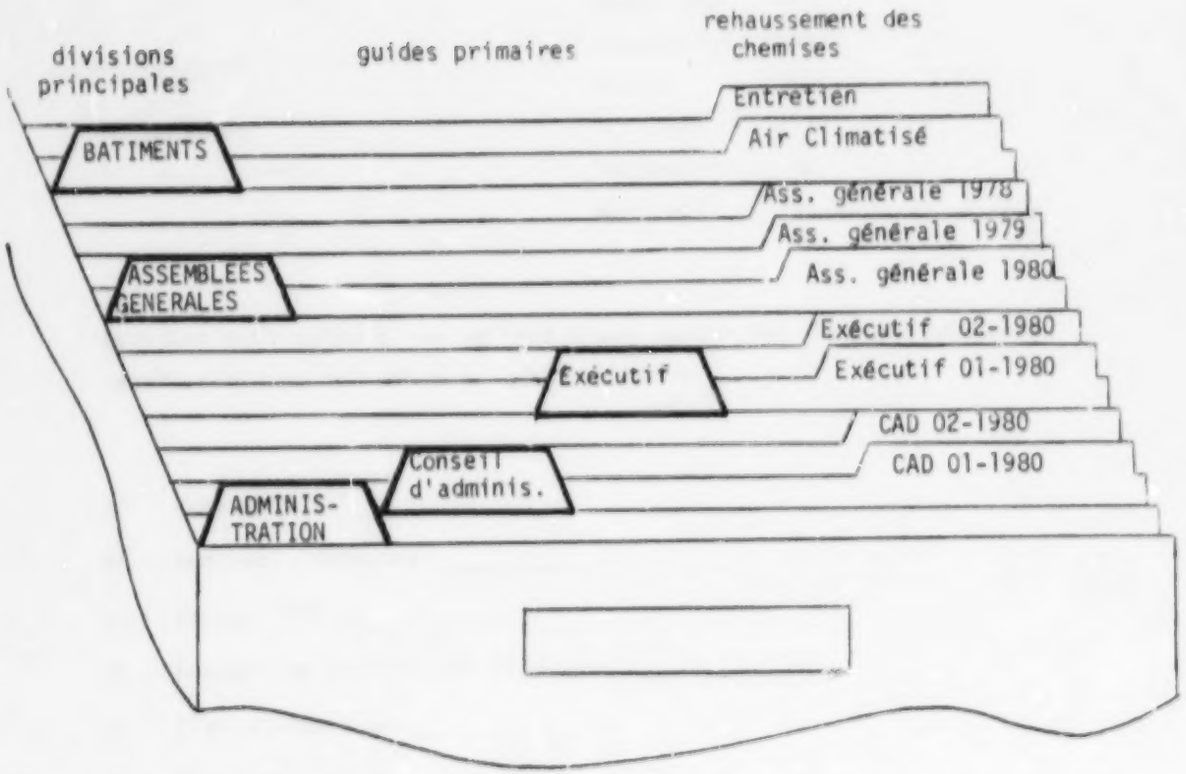
Si les divisions principales et primaires sont bien faites et couvrent l'ensemble des sujets que l'on peut rencontrer, tous les dossiers pourront facilement se placer dans une subdivision quelconque. Notons ici que les dossiers peuvent être classés selon l'ordre chronologique ou alphabétique au sein de chaque subdivision.

3.4.4 Position des onglets

A. L'onglet de la division principale occupe la première position.

B. Les onglets des guides primaires sont placés en deuxième et en troisième position, en alternance.

C. Les rehaussements des chemises occupent les quatrième et cinquième positions.



EXERCICE 4

Dans une entreprise de fabrication de portes et fenêtres, un tiroir de classeur contient les divisions principales et les guides primaires suivants:

DIVISIONS PRINCIPALES	GUIDES PRIMAIRES	
Rapports	Directeurs	(1)
	Trésorier	(2)
Services	Achats	(3)
	Commandes	(4)
	Production	(5)
	Ventes	(6)
Succursales	Montréal	(7)
	Vancouver	(8)
	Winnipeg	(9)

Derrière quel guide primaire sera placé chacun des dossiers qui suivent? Indiquez le numéro du guide primaire.

a) Achats 1979 _____

b) Montréal, dépenses _____

c) Ventes 1980 _____

d) Rapport de janvier des directeurs _____

e) Plan d'expansion _____

f) Winnipeg, ventes _____

(Suite de la question de l'exercice 4)

g) Etats financiers 1979 _____

h) Vancouver, dépenses _____

i) Commandes dans le pays _____

j) Ventes 1979 _____

k) Montréal, ventes _____

l) Rapport de février des directeurs _____

m) Etats financiers 1980 _____

n) Winnipeg, dépenses _____

o) Entretien des bâtisses _____

p) Achats 1980 _____

q) Commandes à l'étranger _____

r) Vancouver, ventes _____

3.5 LE CLASSEMENT CHRONOLOGIQUE

3.5.1 Généralités

Définition et utilité

Le système de classement chronologique consiste à ranger les documents par ordre de date. Utilisé comme complément à un autre système de classement, c'est un aide-mémoire: il rappelle les dates d'échéance, les rendez-vous, certaines obligations à remplir ou certains travaux à exécuter. Il sert également de système de relance.

3.5.2 Méthode d'agencement

Ce système fonctionne de la même manière que le procédé de relance (ce procédé sera vu plus en détail dans le module IV). Si on vous demande d'ajouter sur un document ou sur une fiche une notation numérique, écrivez les deux derniers chiffres de l'année, le mois et le jour.

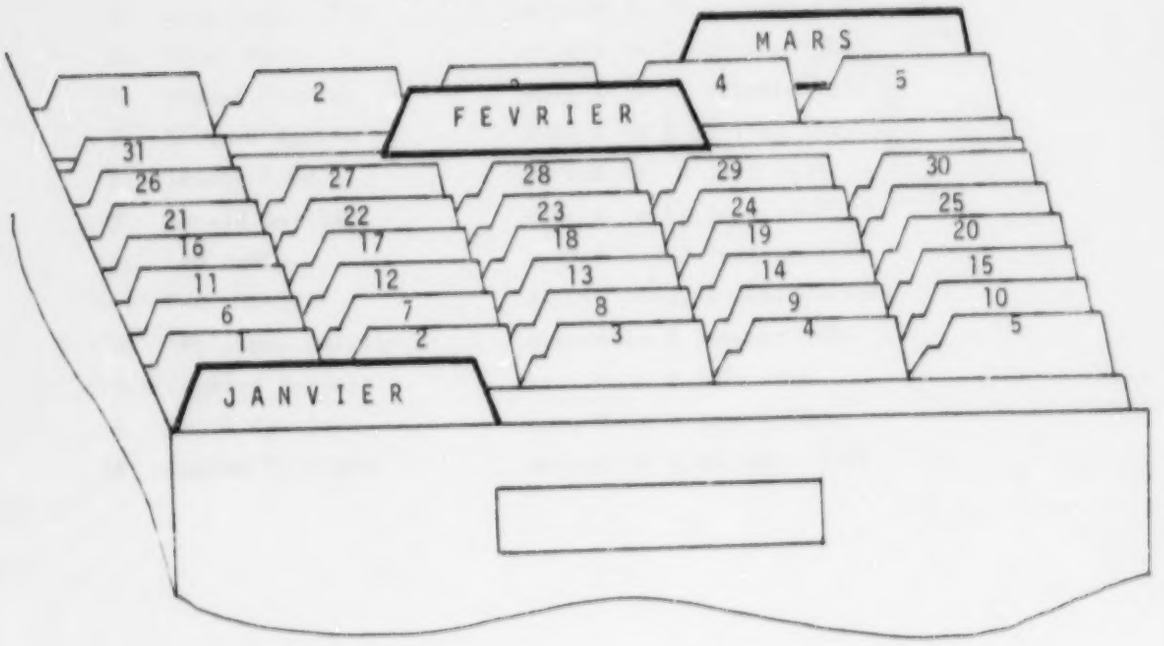
Exemple:

Un télégramme est arrivé à 11:10 heures le 9 avril 1980. La fiche sera numérotée ainsi: 80-04-09-11-10.

3.5.3 Position des onglets

La plus souvent, les mois occupent la première, la troisième ou la cinquième position, en alternance. Les jours, eux, se retrouvent à l'une ou l'autre des cinq positions, en alternance également.

mois et jours en alternance



EXERCICE 5

Classez les noms en suivant l'ordre chronologique suivant la date de paiement des primes.

Voici la liste des clients:

1.	Alain Bouchard	assuré le 14 décembre 1947
2.	Germain Gervais	assuré le 7 janvier 1956
3.	André Harvey	assuré le 8 juin 1966
4.	Lise Dubé	assuré le 10 juillet 1968
5.	Peter Hart	assuré le 3 octobre 1961
6.	Robert Carrier	assuré le 11 octobre 1970
7.	Gustave Boivin	assuré le 3 juillet 1977
8.	Jasmin Aubé	assuré le 8 juin 1974
9.	Renald Boileau	assuré le 17 juin 1962
10.	Léo Aubé	assuré le 10 juillet 1978
11.	Paul Harvey	assuré le 27 septembre 1964
12.	Philippe Carrier	assuré le 8 janvier 1964
13.	Léonard Harvey	assuré le 8 juin 1966
14.	Denis Carrière	assuré le 7 juin 1969
15.	Jeanne Carrière	assuré le 9 décembre 1975

(suite de cette question, page suivante).

CLASSEMENT CHRONOLOGIQUE

DATE NOM

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____

CLASSEMENT

MODULE IV

TENIR LES DOSSIERS A JOUR.

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Tenir les dossiers à jour.

POURQUOI?

Pour que le classement devienne une véritable source de renseignements, il est essentiel d'adopter une manière de procéder précise et de s'y conformer.

CONTENU

4.1 LES RENVOIS
- 4.1.1 La fiche de renvoi
- 4.1.2 La feuille de renvoi
- 4.1.3 La chemise de renvoi

4.2 LES ETAPES A SUIVRE AVANT DE CLASSER
- 4.2.1 Préparation d'une lettre pour le classement
- 4.2.2 Préparation d'un duplicata d'une lettre pour le classement

4.3 LA CIRCULATION DES DOCUMENTS
- 4.3.1 La fiche de relance
- 4.3.2 Le fichier de relance
- 4.3.3 Prêt des documents
- 4.3.4 Les guides ou indicateurs de sortie

4.4 LE TRANSFERT DES DOSSIERS ET LES ARCHIVES

4.4.1 Le transfert perpétuel

4.4.2 Le transfert périodique

4.4.3 Microfilm

4.5 DESTRUCTION DES DOSSIERS

4.1 LES RENVOIS

Classer des documents, c'est être capable de les repérer facilement. Pour ce faire, vous devrez parfois avoir recours à des fiches, des feuilles ou des chemises de renvoi.

On peut définir le renvoi comme un document qui aide à repérer un dossier ou une lettre classée dans un endroit différent ou demandée de manière différente de la rubrique sous laquelle elle a été classée.

Exemples:

. Une femme mariée connue sous deux noms (Claire Simard-Harvey);

. Une entreprise identifiée par deux noms d'individus (Brunet et Lambert Incorporée);

. Un changement de raison sociale (Paul-Edmond Bilodeau Electrique Inc. pour PEB Inc.);

. Le nom du propriétaire est aussi connu que la raison sociale (Hôtel Royal; Louis Dubois, propriétaire).

Pour repérer ces différents noms, nous préparons au besoin:

- une fiche de renvoi
- une feuille de renvoi
- ou une chemise de renvoi.

4.1.1 La fiche de renvoi

Dans les bureaux, où l'on utilise des fiches de format 12,7cm x 7,6cm (5" x 3"), on prépare en plus de la fiche principale une seconde fiche sous le nom qui peut être demandé et l'on ajoute le renvoi.

A. Préparation d'une fiche principale

1. Au dessus de la ligne horizontale, à trois espaces du début on dactylographie le nom de famille en majuscules, suivi de la virgule. Ensuite le ou les prénoms, titre entre parenthèses. Ou le nom de l'entreprise selon les règles du classement.

Exemple:

SAVARD, Jean-Jacques (Dr)
Docteur Jean-Jacques Savard 8060, rue Lapointe RIMOUSKI, Québec H2P 1R3

2. On dactylographie, trois interlignes plus bas, le nom et l'adresse de la personne, ou de l'entreprise, comme sur l'enveloppe.

B. Préparation d'une fiche de renvoi

Tel que vu précédemment, il y a au moins quatre cas où il faut préparer une fiche de renvoi.

1. Dans le cas d'une femme mariée connue sous deux noms

Madame Jacques Simard (Claire Tremblay)

FICHE PRINCIPALE

SIMARD, Claire Tremblay (Mme)
Madame Jacques Simard 2850, rue Lafond QUEBEC, Qué. H3J 5V8 VOIR: TREMBLAY, Claire

FICHE DE RENVOI

TREMBLAY, Claire
VOIR: SIMARD, Claire Tremblay

2. Dans le cas d'une entreprise identifiée par deux noms d'individus

Brunet & Lambert Incorporée.

FICHE PRINCIPALE

BRUNET & LAMBERT INCORPOREE
Brunet & Lambert Incorporée 4408, rue Rolland MONTREAL, Québec H1G 3V3 VOIR: Lambert & Brunet Incorporée

FICHE DE RENVOI

LAMBERT & BRUNET INCORPOREE
VOIR: Brunet & Lambert Incorporée

3. Dans le cas d'un changement de raison sociale

Leroux & Blanchet, changé pour Belcourt & Leroux.

FICHE PRINCIPALE	FICHE DE RENVOI
LEROUX & BLANCHET	BELCOURT & LEROUX
Leroux & Blanchet 5840, rue Normand MONTREAL, Québec H4G 3V3 VOIR: Belcourt & Leroux	VOIR: Leroux & Blanchet

4. Dans le cas où le nom du propriétaire est aussi connu que le nom commercial

Louis Dubois, propriétaire de l'Hôtel Mont-Royal.

FICHE PRINCIPALE	FICHE DE RENVOI
HOTEL MONT-ROYAL	DUBOIS, Louis
Hôtel Mont-Royal 26, rue St-Laurent QUEBEC, Québec H5V 5R8 VOIR: Dubois, Louis	VOIR: Hôtel Mont-Royal

4.1.2 Feuille de renvoi

La feuille de renvoi est de même format que la lettre. Dans la partie supérieure, on inscrit le nom ou l'objet sous lequel on classe la feuille de renvoi. Dans la partie inférieure, on ajoute le nom ou l'objet du dossier auquel il faut se reporter ainsi que la date du document et, le cas échéant, le numéro du dossier.

La feuille de renvoi se classe comme la correspondance.

EXEMPLE:

Une femme mariée connue sous deux noms

Madame Jacques Simard (Claire Tremblay).

FEUILLE DE RENVOI

NOM OU SUJET TREMBLAY, Claire

ADRESSE 2850, rue Lafond, QUEBEC, Qué. H3H 5V8

VOIR: Titre du dossier	Date	No du dossier
SIMARD, Claire Tremblay (Mme)	80/11/26	

Préparé par: MC

4.1.3 La chemise de renvoi

Parfois, à la place d'une feuille de renvoi, on utilise une chemise de renvoi (pareille à une chemise principale) que l'on place au classeur d'une façon permanente.

L'inscription comprend le nom ou l'objet sous lequel on peut demander le dossier ainsi que la rubrique à laquelle il faut se reporter.

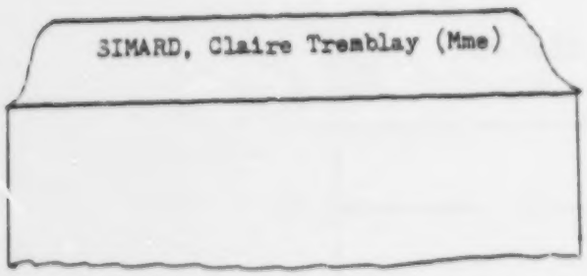
On prépare la chemise principale et on y classe tous les documents. Puis, on prépare une seconde chemise portant le renvoi.

EXEMPLE:

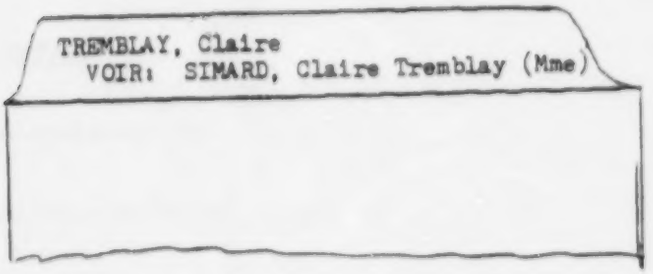
Une femme mariée connue sous deux noms

Madame Jacques Simard (Claire Tremblay)

CHEMISE PRINCIPALE



CHEMISE DE RENVOI



EXERCICE 1

1. a) Qu'est-ce qu'un renvoi?

   Rép.: _____

   _____

   _____

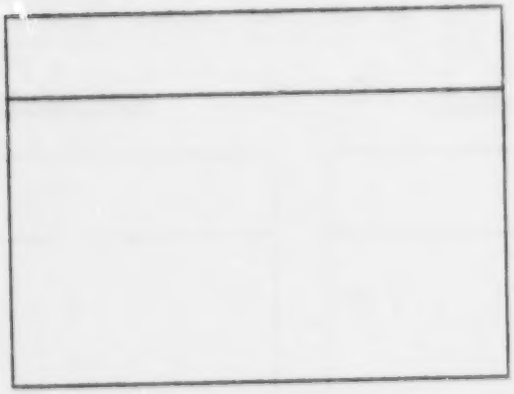
   b) Citez deux cas où les renvois sont nécessaires.

   Rép.: 1) _____

   2) _____

   c) Faire la préparation de la fiche principale du Rév. Père Louis Ste-Marie demeurant au 28, rue Du Palais, Rivière-du-Loup, Québec, H5V 3R2.

FICHE PRINCIPALE



2. Remplissez la fiche principale et la fiche de renvoi qui s'imposent pour les noms suivants:

a) Belisle & Lacroix, 3, rue Marc, Québec, Qué., G8K 1V4

FICHE PRINCIPALE

VOIR:

FICHE DE RENVOI

VOIR:

b) Pharmacie du Moulin; propriétaire, Normand Leblanc, 88, rue St-Jean, Québec, Qué., G8K 1B7

FICHE PRINCIPALE

VOIR:

FICHE DE RENVOI

VOIR:

3. Remplissez la feuille de renvoi qui s'impose.

Mme Jean Martin (Sylvie Perron), 32, rue Martin, Rimouski, Qué., G0T 1B8.

FEUILLE DE RENVOI

NOM OU SUJET _____

ADRESSE _____

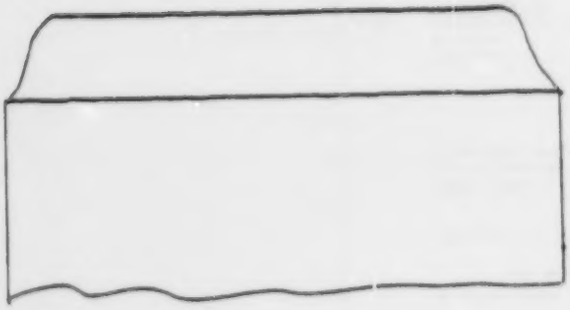
VOIR: Titre du dossier	Date	Numéro du dossier

Préparé par: _____

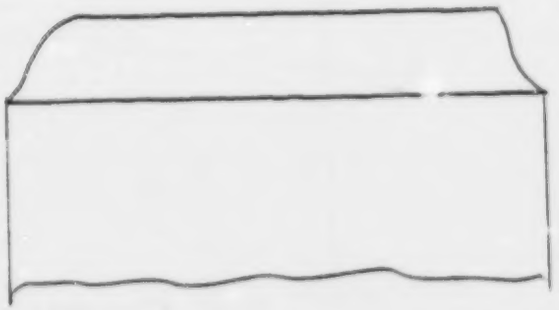
4. Remplissez la chemise principale et la chemise de renvoi qui s'imposent pour le nom suivant:

Bélanger Pizzaria, vendu à Bona Vista Pizzaria, 3443, 5e Rue, La Malbaie, Qué., G0T 1M0

CHEMISE PRINCIPALE



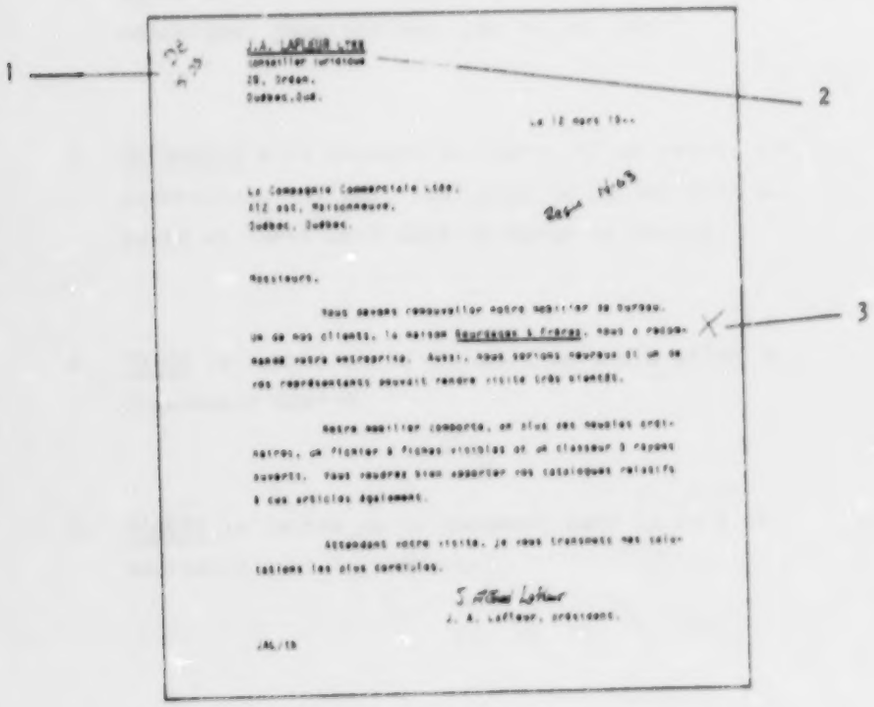
CHEMISE DE RENVOI



4.2 LES ETAPES A SUIVRE AVANT DE CLASSER

Afin que le classement soit efficace, il est bon de procéder avec méthode. Voici les quelques étapes à suivre lorsque vous avez des lettres et des documents à classer.

4.2.1 Préparation d'une lettre pour le classement



1. VERIFIER si la lettre ou le document a reçu toute l'attention désirée; la personne en charge du dossier a apposé ses initiales dans le coin supérieur gauche.

Si cette personne ou quelqu'un d'autre désire revoir cette lettre ou ce document plus tard, elle le mentionne par un rappel (coin inférieur droit).

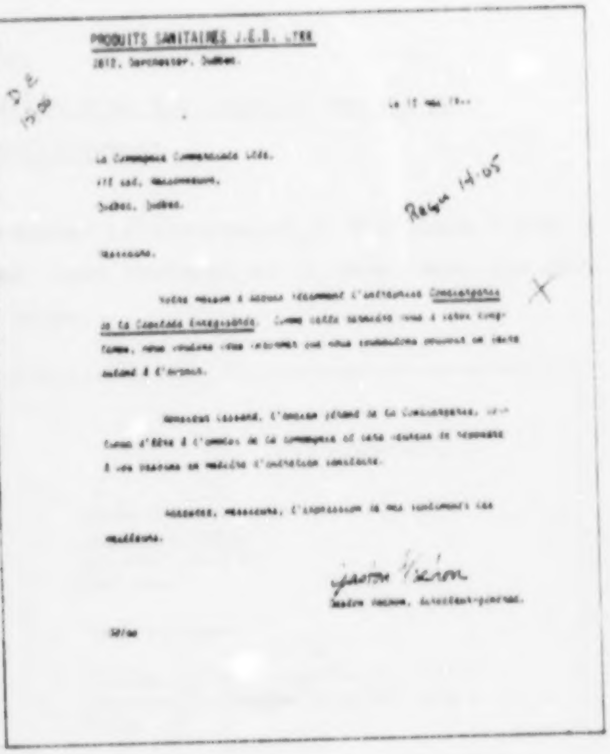
2. DETERMINER, en lisant le texte, l'indice de classement (le nom sous lequel la lettre ou document sera classé) et soulignez-le. L'indice varie selon le genre de classement (classement alphabétique, chronologique, géographique, par sujet, etc.).

3. DECOUVRIR à la lecture du texte, si un renvoi est nécessaire. Si oui, souligner le ou les mots du texte et faire un X dans la marge de droite.

4. TRIER la lettre ou le document en ordre selon le classement désiré.

5. RANGER la lettre ou le document dans le dossier approprié dans le classeur.

EXEMPLE:


PRODUITS SANITAIRES [illegible]

[illegible]

1. VERIFIER si cette lettre a reçu toute l'attention désirée.

2. DETERMINER et souligner l'indice de classement.

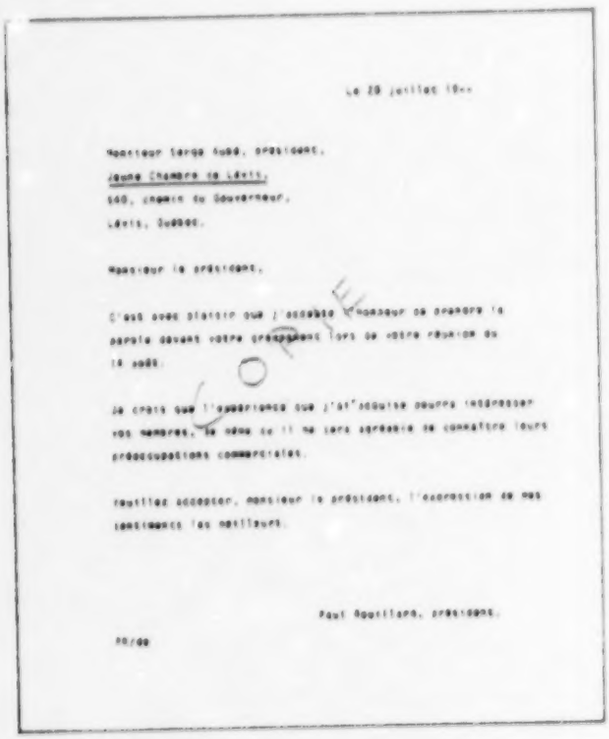
3. DECOUVRIR si un renvoi est nécessaire et préparer une feuille de renvoi.

4. TRIER.

5. RANGER la lettre et la feuille de renvoi.

4.2.2 Préparation d'un duplicata d'une lettre pour le classement

Pour préparer au classement un duplicata d'une lettre expédiée, vous procédez de la même façon que pour une lettre reçue.



Le 29 juillet 19--

Monsieur Serge Audé, président,
Jeune Chambre de Lévis,
560, chemin du Gouverneur,
Lévis, Québec.

Monsieur le président,

C'est avec plaisir que j'accepte d'honneur de prendre la parole devant votre groupement lors de votre réunion du 14 août.

Je crois que l'expérience que j'ai acquise pourra intéresser vos membres. Je vous en ai ne sera agréable de connaître leurs préoccupations commerciales.

Veuillez accepter, monsieur le président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Paul Aquitaine, président.

PA/dd

1. DETERMINER et souligner l'indice de classement.

2. DECOUVRIR si un renvoi est nécessaire.

3. TRIER.

4. RANGER.

EXERCICE 2

1. Procédez à la préparation au classement des deux lettres qui suivent et préparez la feuille de renvoi s'il y a lieu.

Conseil régional de développement [illegible]
[illegible], Chemin [illegible],
Québec, Québec.

Le [illegible] mars [illegible]

Monsieur Paul Rouillard,
La Compagnie Commerciale Ltée,
[illegible] est, Maisonneuve,
Québec, Québec.

Monsieur Rouillard,

Nous accusons réception de votre chèque de 100 couvrant les frais d'inscription à l'assemblée générale annuelle du CRD-03, laquelle se tiendra les [illegible] et [illegible] mai prochain.

Vous recevrez bientôt tous les documents relatifs à cette réunion. Nous vous remercions de votre participation.

Recevez, monsieur Rouillard, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Réal Bérubé,
Directeur-général adjoint

RB/mm

FEUILLE DE RENVOI

NOM OU SUJET _____

ADRESSE _____

VOIR: Titre du dossier	Date	Numéro du dossier

Préparé par: _____

H.T. WOODS CO. LTD
82, HARVEST ROAD,
SCARBOROUGH, Ont.

D & O

Le 4 septembre 19--

Monsieur Paul Rouillard,
La Compagnie Commerciale Ltée,
412 ave. Valcourbure,
Québec, Québec.

Monsieur,

Nous acceptons votre demande de changer ce nom pour la Jamaican Plastics Co. Ltd. C'est sous ce nom que nous ferons désormais affaires.

Espérant que nous aurons encore le plaisir de vous servir, je vous transmets nos salutations les plus sincères.

Thomas Mowatt, directeur,
service des ventes.

TMM/fgs

FEUILLE DE RENVOI

NOM OU SUJET _____

ADRESSE _____

VOIR: Titre du dossier	Date	Numéro du dossier

Préparé par: _____

4.3 LA CIRCULATION DES DOCUMENTS

Tout document ou correspondance rangé au classeur doit être accessible sans délai.

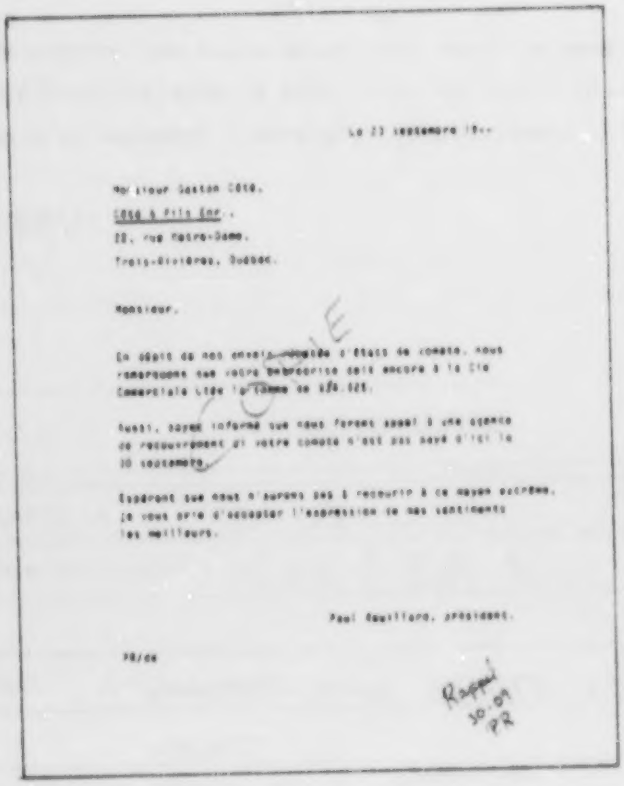
Aucune pièce déjà rangée ne doit sortir des tiroirs d'un classeur sans que le préposé au classement en prenne note.

Lors de la préparation d'une lettre pour le classement, vous vérifiez s'il y a un RAPPEL au coin inférieur droit.

Le RAPPEL comprend les initiales de la personnes désirant revoir cette lettre, ainsi que la date.

Il est donc nécessaire qu'avant de classer cette lettre, de remplir une fiche de relance que vous classerez dans le fichier de relance (voir les explications relatives à la fiche de relance et au fichier de relance dans les pages suivantes).

EXEMPLE:



Le 23 septembre 19..

Monsieur Gaston Côté,
Côté & Fils Enr.,
22, rue Notre-Dame,
Trois-Rivières, Québec.

Monsieur,

En dépit de nos envois répétés d'états de compte, nous remarquons que votre entreprise doit encore à la Cie Commerciale Ltée la somme de [illegible].

Aussi, soyez informé que nous ferons appel à une agence de recouvrement si votre compte n'est pas payé d'ici le 30 septembre.

Espérant que nous n'aurons pas à recourir à ce moyen extrême, je vous prie d'accepter l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Paul Rouillard, président.

PR/ds

RAPPEL: Cela signifie que cette lettre que nous classons le 23 septembre sera à sortir le 30 septembre pour la personne ayant les initiales P.R. (Paul Rouillard).

Donc il est nécessaire d'en prendre note sur une fiche de relance, pour la sortir le 30 septembre et la remettre à Monsieur Paul Rouillard.

4.3.1 LA FICHE DE RELANCE

On prépare une fiche de relance quand la mention RAPPEL est inscrite dans le coin inférieur droit d'une lettre ou d'un document libéré pour le classement.

EXEMPLE:

FICHE DE RELANCE	
Demandé le 30-09	
Titre du dossier Côté & Fils Enr.	
Objet A REMETTRE A UNE AGENCE DE RECOUVREMENT	
Demandé par P. Raillard	Remarques

Cette fiche sera rangée, selon l'ordre chronologique d'après la date de réquisition du document, dans un fichier de relance.

4.3.2 Le fichier de relance

Comme pour le système de classement chronologique, le fichier de relance comprend: un jeu de 12 cartons-guides identifiant les mois; un jeu de 31 cartons-guides numérotés de 1 à 31 selon les jours du mois.

Ce fichier est consulté chaque matin, afin de remettre les documents requis à la personne qui a initialé le RAPPEL.

EXEMPLE:

Pour notre fiche de relance de la page précédente, le 30 septembre au matin, le préposé au classement ira chercher le dossier intitulé Côté & Fils Enr., le remettra à Monsieur Pierre Riopel et remplira une formule de prêt de document.

4.3.3 Prêt des documents

La fiche de relance nous prévient de la mise en circulation d'un document.

Cette circulation doit se faire selon certaines règles établies, qu'il s'agisse de la sortie d'un document ou de la sortie d'un dossier complet.

Dans un cas comme dans l'autre, l'emprunteur ou le préposé au classement doit remplir une formule de prêt en duplicata.

FORMULE DE PRET

DEMANDE DE DOSSIER

Prêté à Paul Rouillard	
Titre du dossier ou du document Côté & Fils Enr.	Date de remise 30-09
Date de la lettre 23-09	Date de retour 02-10

D. Emond
signature

D'après l'exemple de notre lettre portant la mention RAPPEL, une copie de la formule de prêt lra remplacer le document et l'autre copie sera classée dans le fichier de relance derrière le 2 octobre, date à laquelle la lettre devra être de retour.

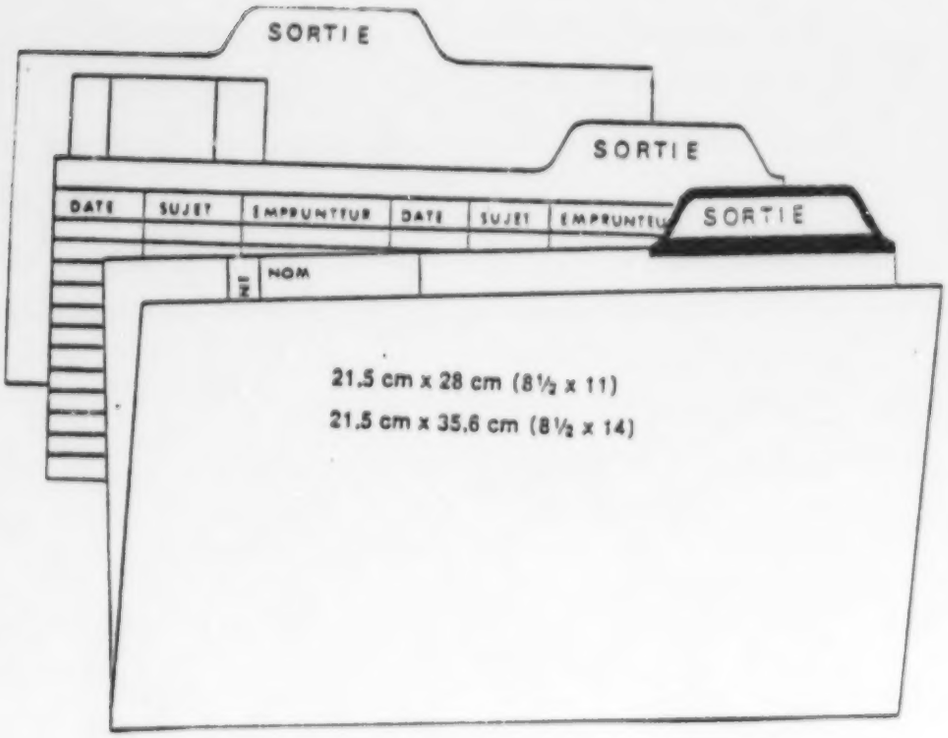
4.3.4 Les guides ou indicateurs de sortie

Lorsqu'il s'agit de la sortie d'un document, le duplicata de la formule de prêt peut tout simplement remplacer le document retiré de la chemise. Toutefois, il est préférable d'utiliser:

— Le guide de sortie, muni d'une prochette dans laquelle on glisse la formule de prêt;

— L'indicateur de sortie, de même format qu'une chemise, sur lequel on inscrit les renseignements relatifs à l'emprunt du document; ou

— La chemise de sortie. S'il s'agit du prêt d'un dossier complet, il serait préférable de préparer une chemise de sortie.



On attachera à l'intérieur de la chemise de sortie, le duplicata de la formule de prêt.

L'usage de la chemise de sortie offre l'avantage de permettre le rangement des documents qui appartiennent à ce dossier pendant la durée du prêt.

EXERCICE 3

1. Pourquoi recommande-t-on d'initialer les pièces qui doivent être classées?

   Rép.: _____

   _____

2. Quelles sont les cinq étapes du travail préparatoire au classement:

   Rép.: 1) _____

   2) _____

   3) _____

   4) _____

   5) _____

3. Est-ce que nous classons le duplicata d'une lettre que nous postons?

   Rép.: OUI ou NON: _____

   POURQUOI? _____

   _____

4. Que comprend le RAPPEL?

   Rép.: 1) _____

   2) _____

5. Qu'est-ce qu'une fiche de relance?

Rép.: _____

_____

6. Que comprend un fichier de relance?

Rép.: _____

_____

_____

_____

7. De quelle façon doit-on procéder lorsqu'un document est en circulation?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4.4 LE TRANSFERT DES DOSSIERS ET LES ARCHIVES

L'accumulation des dossiers, après une certaine période de temps, peut nuire à l'efficacité du système.

Il faut donc procéder à l'élimination des documents périmés qui ne sont plus utiles et transférer les documents importants aux archives, service qui conserve les documents qui ne sont plus utiles à la bonne marche quotidienne de l'entreprise, mais qui peuvent s'avérer nécessaires plus tard (procès-verbaux, par exemple).

Au préalable, il faut déterminer ce qui doit être jeté, ce qui doit être gardé, pendant combien de temps et sous quelle forme.

Il n'y a pas de règle fixe, mais après une analyse générale des documents, on les répartit en quatre catégories.

1) Les documents essentiels à la bonne marche de l'entreprise doivent être conservés d'une façon permanente.

2) Les documents consultés à l'occasion, que l'on doit conserver de cinq à dix ans, peuvent être déposés aux archives. La loi oblige les entreprises à conserver leurs archives pendant au moins cinq ans.

3) Les documents dont l'utilité n'est que temporaire ne sont conservés que provisoirement (de trois à cinq ans).

4) Les autres documents (documents officieux ou à portée limitée) doivent être conservés ou détruits selon la politique de l'entreprise.

4.4.1 Le transfert perpétuel

Selon cette méthode, il n'y a pas de date fixe pour procéder au transfert des dossiers. Le transfert se fait au fur et à mesure que les dossiers deviennent inactifs, c'est-à-dire inutiles à la gestion quotidienne de l'entreprise.

Cette méthode se pratique davantage dans les bureaux d'avocats, de médecins et d'entrepreneurs lorsque le dossier d'un client, d'un patient ou d'un projet est fermé.

4.4.2 Le transfert périodique

Selon cette méthode, le transfert s'effectue à des dates déterminées. On peut procéder de différentes façons.

EXEMPLE:

Dans certains bureaux, on maintient deux groupes de dossiers: un premier, contenant la corresponsance de l'année courante, et un deuxième, pour la correspondance de l'année précédente. On conserve ces dossiers dans

des classeurs différents ou dans un même classeur. Dans ce cas, on range les dossiers de l'année courante dans les premiers tiroirs et ceux de l'année précédente dans les derniers. A une date fixée, par exemple le 2 janvier, on transfère tous les dossiers du deuxième groupe dans des classeurs de réserve et on substitue les dossiers du premier groupe à ceux du deuxième. Ainsi, l'espace se fait automatiquement pour la correspondance de la nouvelle année.

4.4.3 Microfilm

L'usage d'appareils à microphotographier est de plus en plus répandu dans les entreprises.

Ce procédé de conservation de documents permet de réduire de plus de 90% l'espace de rangement. Les banques et les caisses l'utilisent.

Les microfiches, pellicules photographiques rectangulaires de petites dimensions, sont très pratiques lorsqu'on doit reproduire une série de documents.

Quand on veut consulter un document, on utilise un projecteur qui nous permet de le visionner dans son format original et d'en tirer une photocopie si on le désire.

4.5 DESTRUCTION DES DOSSIERS

Selon la politique de l'entreprise et l'importance des dossiers, des documents peuvent être détruits après un certain temps. Détruire un document, c'est le broyer ou le réduire en cendres dans un incinérateur.

EXERCICE 4

1. VRAI OU FAUX.

   a) Les documents essentiels à la bonne marche de l'entreprise doivent être conservés d'une façon permanente. _____

   b) Nous pouvons détruire après cinq ans le contrat d'incorporation d'une entreprise. _____

   c) Le transfert perpétuel se fait à dates fixes. _____

   d) Le procédé de conservation des documents du microfilm permet de réduire de plus de 90% l'espace de rangement.

   _____

   e) Quand on veut consulter un document sur microfilm, on utilise un projecteur qui nous permet de le visionner dans son format original. _____

2. Qu'est-ce que le transfert périodique?

   _____

   _____

LE CLASSEMENT

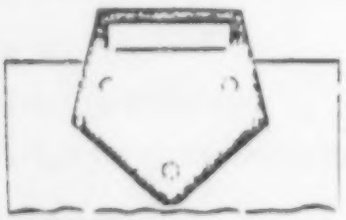
EXAMEN SYNTHESE

1. Associez la colonne de gauche à la colonne de droite.

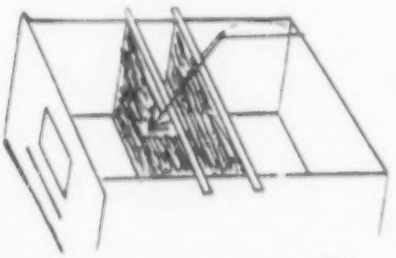
a. classeur vertical	( )	1. contient les documents relatifs à une personne
b. dossier individuel	( )	2. quand on n'a que quelques pièces relatives à plusieurs personnes, on les y regroupe
c. fichier à tiroir	( )	3. divisent les chemises en petits groupes
d. dossier divers	( )	4. servent à identifier les chemises
e. guides	( )	5. contient de nombreux dossiers
f. étiquettes gommées	( )	6. contient les cartes de petite dimension qui servent à repérer les dossiers selon le classement et les besoins de l'entreprise

2. Identifiez.

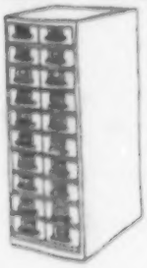
a.



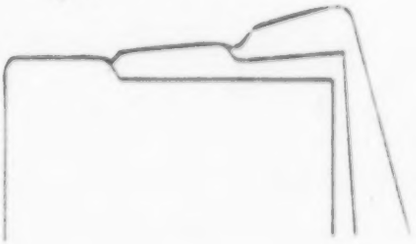
b.



c.



d.



a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

VRAI OU FAUX

3. Dans le classement alphabétique, la première opération à effectuer est de déterminer les unités de base. _____

4. Si les premières unités de base sont identiques, on compare les troisièmes. _____

5. On considère les abréviations des prénoms comme si les prénoms étaient écrits au complet. _____

6. Dans le cas de noms identiques, on classe selon la province, puis selon la ville, puis la rue, puis le numéro civique. _____

7. Pour classer George's Café, on tient compte de 's. _____

8. Déterminez les unités de base.

   a. J. A. Turcotte

   b. Au Petit Cordonnier Limitée

   c. La Poulette Grise Enr.

   d. Michel de Champlain

   e. La Société de Recherche sur le Cancer

UNITES DE BASE

	1	2	3	4
a.				
b.				
c.				
d.				
e.				

9. Classez par ordre alphabétique.

a. Arthur Sicotte

b. Richard Potvin

c. Sylvain Poirier

d. Marc Roberge

e. Pierre-A. Pomerleau

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

10. Classez par ordre alphabétique.

a. Agriculture-Canada

b. Robert d'Amours

c. Rudolf von Arbourgh

d. Aux Doigts de Fée Inc.

e. Ateliers Germain

f. Les Armateurs Unis de Bretagne

g. Archives nationales du Québec

h. Mme Josée Aubut Turbide

i. Sylvain Asselin

j. A.G. Grimard Auto Enr.

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

f. _____

(suite de la question 10)

g. _____

h. _____

i. _____

j. _____

11. Complétez.

a. Dans le système de classement numérique, chaque dossier est identifié par _____ _____.

b. Le système de classement _____ consiste à classer les documents par sujets.

c. Une étiquette gommée sur une chemise est dactylographiée de cette façon

COL. BRIT. - VANCOUVER
B.C. Products Co. Ltd.

Ce dossier est classé selon le système de classement _____.

d. Ce système de classement fonctionne comme un fichier de relance. C'est le classement _____ .

e. Les divisions principales et les guides primaires sont utilisés dans le système de classement _____ .

f. Un onglet de guide porte la mention "Bra-Brn 9". C'est un index de classement _____ .

12. Sous quelle rubrique sera classé le dossier "Fournisseurs locaux"?

a. Ventes

b. Production

c. Rapports financiers

d. Achats

e. Rapports de l'exécutif

Réponse: _____

14. Dans un tiroir de classeur, quelles positions occupent généralement les rehaussements des chemises?

a. 1ère et 2ème
b. 4ème et 5ème
c. 3ème, 4ème et 5ème
d. 3ème et 4ème
e. 2ème et 3ème

Réponse: _____

15. Qui suis-je?

a. Une fiche portant l'inscription "Paul Blouin. Voir Librairie du Côteau Ltée". _____

b. Une pellicule photographique de petites dimensions. _____

c. Un guide inséré dans un dossier indiquant qu'un document a été emprunté. _____

d. Une note au bas d'un document signifiant qu'une personne veut revoir ce document dans quelques jours. _____

16. Une lettre à classer est marquée d'un X dans la marge de droite, à la ligne où un nom est souligné. Qu'est-ce que cela signifie?

_____

_____

17. Lequel de ces éléments n'est pas indiqué sur une fiche de relance?

a. date de réquisition
b. objet du dossier
c. nom du demandeur
d. date de retour du document
e. titre du dossier

Réponse: _____

18. A quel service doit-on transférer de temps à autre les documents importants?

_____

LE CLASSEMENT

EXAMEN SYNTHESE

CORRIGÉ

1. Associez la colonne de gauche à la colonne de droite.

a. classeur vertical	(5)	1. contient les documents relatifs à une personne
b. dossier individuel	(1)	2. quand on n'a que quelques pièces relatives à plusieurs personnes, on les y regroupe
c. fichier à tiroir	(6)	3. divisent les chemises en petits groupes
d. dossier divers	(2)	4. servent à identifier les chemises
e. guides	(3)	5. contient de nombreux dossiers
f. étiquettes gommées	(4)	6. contient les cartes de petite dimension qui servent à repérer les dossiers selon le classement et les besoins de l'entreprise

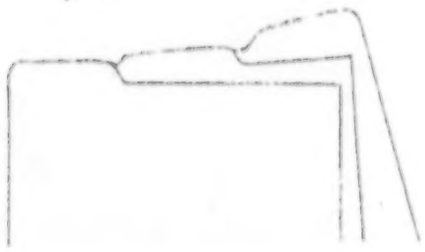
2. Identifiez.

a.

b.

c.

d.



a. onglet

b. PendaFlex

c. Fichier à tiroir

d. index ou guides en cartons-guides

VRAI OU FAUX

3. Dans le classement alphabétique, la première opération à effectuer est de déterminer les unités de base. ___V___

4. Si les premières unités de base sont identiques, on compare les troisièmes. ___F___

5. On considère les abréviations des prénoms comme si les prénoms étaient écrits au complet. ___F___

6. Dans le cas de noms identiques, on classe selon la province, puis selon la ville, puis la rue, puis le numéro civique. ___V___

7. Pour classer George's Café, on tient compte de 's. ___F___

8. Déterminez les unités de base.

   a. J. A. Turcotte

   b. Au Petit Cordonnier Limitée

   c. La Poulette Grise Enr.

   d. Michel de Champlain

   e. La Société de Recherche sur le Cancer

UNITES DE BASE

	1	2	3	4
a.	Turcotte,	J.	A.	
b.	Au	Petit	Cordonnier	Limitée
c.	Poulette	Grise	Enregistrée (La)	
d.	de Champlain,	Michel		
e.	Société (de)	Recherche (sur le)	Cancer (La)	

9. Classez par ordre alphabétique.

a. Arthur Sicotte

b. Richard Potvin

c. Sylvain Poirier

d. Marc Roberge

e. Pierre-A. Pomerleau

a. Poirier, Sylvain

b. Pomerleau, Pierre-A.

c. Putvin, Richard

d. Roberge, Marc

e. Sicotte, Arthur

10. Classez par ordre alphabétique.

a. Agriculture-Canada

b. Robert d'Amours

c. Rudolf von Arbourgh

d. Aux Doigts de Fée Inc.

e. Ateliers Germain

f. Les Armateurs Unis de Bretagne

g. Archives nationales du Québec

h. Mme Josée Aubut Turbide

i. Sylvain Asselin

j. A.G. Grimard Auto Enr.

a. Armateurs Unis (de) Bretagne (les)

b. Asselin, Sylvain

c. Ateliers Germain

d. Aux Doigts de Fée Inc

e. d'Amours, Robert

f. Gouvernement du Canada, Agriculture

(suite de la question 10)

g. Gouvernement du Québec, Archives nationales du Québec

h. Grimard, A.G. Arto Enr.

i. Turbide, Josée Arbut (Mme)

j. van Arbourgh, Rudolf

11. Complétez.

a. Dans le système de classement numérique, chaque dossier est identifié par un numéro matricule.

b. Le système de classement idéologique consiste à classer les documents par sujets.

c. Une étiquette gommée sur une chemise est dactylographiée de cette façon

COL. BRIT. - VANCOUVER
B.C. Products Co. Ltd.

Ce dossier est classé selon le système de classement géographique.

d. Ce système de classement fonctionne comme un fichier de relance. C'est le classement chronologique.

e. Les divisions principales et les guides primaires sont utilisés dans le système de classement idéologique.

f. Un onglet de guide porte la mention "Bra-Brn 9". C'est un index de classement alphanumérique.

12. Sous quelle rubrique sera classé le dossier "Fournisseurs locaux"?

a. Ventes
b. Production
c. Rapports financiers
d. Achats
e. Rapports de l'exécutif

Réponse: d

14. Dans un tiroir de classeur, quelles positions occupent généralement les rehaussements des chemises?

a. 1ère et 2ème
b. 4ème et 5ème
c. 3ème, 4ème et 5ème
d. 3ème et 4ème
e. 2ème et 3ème

Réponse: b

15. Qui suis-je?

a. Une fiche portant l'inscription "Paul Blouin. Voir Librairie du Côteau Ltée". Fiche de renvoi
b. Une pellicule photographique de petites dimensions. microFiche ou micro Film
c. Un guide inséré dans un dossier indiquant qu'un document a été emprunté. guide de sortie
d. Une note au bas d'un document signifiant qu'une personne veut revoir ce document dans quelques jours. rappel

16. Une lettre à classer est marquée d'un X dans la marge de droite, à la ligne où un nom est souligné. Qu'est-ce que cela signifie? Qu'il faut faire un renvoi à ce nom (en plus de la fiche principale au nom de l'entête)

17. Lequel de ces éléments n'est pas indiqué sur une fiche de relance?

a. date de réquisition
b. objet du dossier
c. nom du demandeur
d. date de retour du document
e. titre du dossier

Réponse: d

18. A quel service doit-on transférer de temps à autre les documents importants?

aux archives

E D U Q 8270229d

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION
DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU"
(SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL)
SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

QUATRIEME CAHIER

A N N E X E V

MODULES SUR L'ORGANISATION D'UN VOYAGE D'AFFAIRES

E D U Q 8270229d

PROJET D'ELABORATION ET D'EXPERIMENTATION DU COURS "ORGANISATION DU TRAVAIL DE BUREAU" (SECONDAIRE V, ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL) SELON L'APPROCHE CBE (COMPETENCY-BASED EDUCATION)

Gérald BOUTIN, directeur

QUATRIEME CAHIER

A N N E X E V

MODULES SUR L'ORGANISATION D'UN VOYAGE D'AFFAIRES

N.B. Les cinq modules qui suivent sur l'organisation d'un voyage d'affaires n'ont pas subi toutes les étapes de rédaction. En fait, ce sont les premières versions de ces modules que nous soumettons ici.

LES VOYAGES D'AFFAIRES

MODULE I

IDENTIFIER LES SOURCES [illegible]

MENTS RELATIFS AUX VOYA[illegible]

UTILISER CORRECTEMENT

ORGANISATION D'UN VOYAGE

Toute personne en affaires doit occasionnellement faire des voyages.

Que ce soit pour rencontrer clients ou fournisseurs, pour visiter des succursales, pour assister à des conférences, à des congrès, à des conventions ou, tout simplement faire un voyage d'agrément ou les deux à la fois.

Pour épargner du temps, l'organisation du voyage sera confiée au secrétaire.

Voici une liste de préparatifs que vous aurez à effectuer dès que vous apprendrez que votre patron doit s'absenter:

- étudier la correspondance concernant les données du but du voyage
- faire la liste des personnes à rencontrer
- connaître les préférences du patron en matière de transport et de logement
- voir les facilités de transport et de logement
- ouvrir un dossier dans lequel on rassemble la documentation pertinente au voyage
- ajouter des notes personnelles

. taper un itinéraire en plusieurs exemplaires

. établir un compte rendu des dépenses

. prendre les instructions sur ce qui doit être fait en l'absence du patron

De plus, le secrétaire devra connaître:

. si l'entreprise a un bureau de voyages

. s'il doit faire appel à une agence de voyages

. s'il doit s'occuper lui-même de l'organisation du voyage.

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Identifier les sources de renseignements relatifs aux voyages et les utiliser correctement.

POURQUOI?

Tout secrétaire efficace sait où trouver les renseignements nécessaires à la préparation d'un voyage d'affaires.

CONTENU

1.1. IDENTIFICATION DES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS

- 1.1.1. Agences de voyages
- 1.1.2. Compagnies de transport
- 1.1.3. Hébergement

1.2. L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS

- 1.2.1. Indicateurs
- 1.2.2. Tarifs
- 1.2.3. Atlas routiers
- 1.2.4. Services offerts (incluant règlements de douane et modalités de paiement)

1.1. IDENTIFICATION DES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS

1.1.1. Agences de voyages

Presque toutes les villes possèdent des agences de voyages.

a) Les services que les agences offrent

- la gratuité, puisqu'elles touchent leur commission directement des compagnies aériennes, des compagnies de chemin de fer ou autres qu'elles représentent.
- possèdent les renseignements sur les heures d'arrivée et de départ.
- sont en mesure de recommander les meilleures routes et les meilleurs hôtels.
- font les réservations.

Exemple:

Votre patron est à Chicoutimi. Il désire aller à Toronto par avion. L'agence de voyages communiquera avec Québécair, réservera pour lui l'avion, à l'heure et au jour qu'il lui conviendra et confirmera, par la suite, la réservation.

. achètent les billets.

Exemple:

Votre patron désire aller à Vancouver par avion. L'agence de voyages achètera pour lui les billets et il paiera à l'agence ou à la compagnie aérienne selon le cas.

. retiennent les chambres d'hôtel.

Exemple:

Votre patron désire aller à Montréal et coucher au Méridien.
L'agence de voyages peut réserver pour lui le nombre de jours où il aura à séjourner à cet hôtel et lui confirmera.

b) Renseignements à transmettre à l'agence de voyages

. les dates d'arrivée et de départ.

Exemple:

Votre patron a un congrès qui débute le 14 février à 20:00h. et se termine le 15 février à 15:00h.

. les heures de départ.

Exemple:

Votre patron doit partir le 14 février

en matinée et revenir le 15 février pour 21:00h.

. le lieu de destination.

Exemple:

Le congrès de votre patron aura lieu à Québec.

. le mode de transport.

Exemple:

Votre patron désire prendre l'avion pour ce congrès.

. le service de l'entreprise que vous représentez.

. les numéros de téléphone du bureau et du domicile de votre patron.

Exemple:

Votre patron est directeur des ventes. Son numéro de téléphone au bureau est 545-0101 et à son domicile 540-2202

c) Activités de ce service

. faire parvenir les billets accompagnés d'un bordereau de transmission et d'une facture.

. exiger la signature d'un responsable lors de la transmission des billets.

. tenir un registre des activités des déplacements.

EXERCICE I

1. Votre patron doit aller par avion assister à un congrès de 3 (trois) jours, à Montréal, à l'Hôtel Reine-Elisabeth. Il vous demande d'avoir recours à une agence de voyages.

   Que faites-vous?

   _____

   _____

   _____

2. Le congrès auquel votre patron doit assister à Montréal, débutera à 18:00h. le 24 mai et se terminera à 20:00h. le 28 mai. Il désire partir par avion en matinée le 24 et revenir vers 18:00h. le 28. Il vous demande d'avoir recours à une agence de voyages.

   Que faites-vous?

   _____

   _____

   _____

3. Référez-vous aux données de l'exercice 2. Considérez que votre patron est vice-président de l'entreprise: son numéro de téléphone au bureau est 666-4400 et à son domicile 666-3300.

   Que faites-vous?

   _____

   _____

   _____

1.1.2. Les compagnies de transport

Plusieurs modes de transport peuvent être utilisés à l'occasion d'un voyage d'affaires.

Plusieurs personnes en affaires préfèrent voyager par avion, parce que c'est le moyen de transport le plus rapide.

a) Les compagnies aériennes	Code
Air Canada	AC
Québécair	QB
Nordair	ND
Air France	AF
American Airlines	AA
C P Air	CP
Pan American	PA
United Airlines	UA
Western Airlines	WA
Excel Air Inc. (Vol nolisé)	EA

Exemple:

Votre patron désire aller à Montréal par avion. Québécair est la ligne aérienne qui dessert la région Saguenay-Lac-St-Jean.

Il peut aussi, maintenant, réserver Excel Air Inc. qui dessert la région

Saguenay-Lac-St-Jean.

Plusieurs personnes en affaires (à travers le Canada) préfèrent le train à l'avion. L'espace réservé au voyageur étant moins exigu. il peut mieux travailler et se détendre.

b) Les chemins de fer

1. Le Canadien National (Via Rail)
2. Le Canadien Pacifique

Exemple:
Votre patron est à Montréal et il désire se rendre à Toronto par chemin de fer. Il prendra le Canadien National ou (Via Rail).

Plusieurs personnes en affaires préfèrent l'autobus pour les courts voyages.
Les horaires sont pratiques, les prix économiques, les correspondances faciles et les terminus sont situés, généralement dans le centre-ville, ce qui favorise les déplacements.

c) Les autobus

. le transport municipal
. le transport interurbain (Autobus Voyageur Inc.)
. la commission de transport de la communauté urbaine de Montréal.

Exemple:

Votre patron désire aller à Québec par autobus. La compagnie Autobus Voyageur Inc. l'y conduira.

d) Les voies maritimes

. La Compagnie de transport Maritime des Ports de Québec.

. La Compagnie de transport Maritime des Ports de Montréal.

e) L'automobile

Pour les voyages courts avec de nombreux arrêts le patron peut:

. utiliser sa voiture.

. louer une voiture, un camion, une roulotte (Hertz, Tilden, Avis, Budget).

Exemple:

Votre patron se rend à Québec en avion et il désire aller à l'Ile d'Orléans régler des affaires. Il pourra à l'aérogare de l'Ancienne Lorette, louer une voiture de la Compagnie Avis, ou Budget, ou Tilden etc.

. louer un taxi ou une limousine (service navette)
Toute aérogare possède son service de limousine ou de taxi et tous les hôtels mettent à la disposition de leurs clients des cartes portant des noms et numéros de taxi.

Exemple:

Le président de Télé-Métropole vient à Chicoutimi. A l'aérogare de Bagotville, il prendra la limousine qui le conduira à l'Hôtel Chicoutimi.

EXERCICE II

1. Que ferez-vous si votre patron désire aller à Québec par avion - et qu'il vous demande de réserver son billet à une compagnie aérienne.
   Il demeure à Bagotville.

_____

_____

2. Votre patron veut aller de Montréal à Ottawa par chemin de fer. Que ferez-vous, si vous le faites vous-même?

_____

_____

3. Pour aller par autobus de Jonquière à Québec, quelle compagnie de transport votre patron prendra-t-il?

_____

_____

4. Votre patron se rend à Montréal par avion. Il n'a pas de voiture. Quelle (s) possibilité (s) aura-t-il pour se rendre de l'aérogare à son hôtel en automobile?

_____

_____

_____

1.1.3. L'hébergement

Lorsqu'il s'agit de logement, vous devez toujours être vigilant quant au choix de l'hôtel ou du motel.

Lorsqu'il s'agit d'un congrès, généralement les réservations sont faites là où a lieu le congrès.

Exemple:

Votre patron préfère la chaîne d'hôtels "Le Gouverneur". Il doit aller à Québec deux jours. Vous réserverez à l'un des hôtels "Le Gouverneur" de Québec.

Si votre patron préfère un motel en banlieue plutôt qu'une chambre dans un hôtel du centre-ville, vous devrez prévoir un moyen de transport s'il n'a pas son automobile.

Exemple:

Un patron de Montréal doit prononcer une conférence aux membres du Club Richelieu de Chicoutimi. Il veut résider au Manoir du Saguenay. La compagnie de location Tilden pourra lui louer une voiture à l'aérogare de bagotville.

EXERCICE III

Répondez par Vrai ou Faux

1. Vous pouvez choisir n'importe quel hôtel ou motel pour un voyage d'affaires de votre patron. _____

2. Si votre patron préfère un hôtel ou motel de banlieu vous lui choisirez un hôtel dans le centre-ville. _____

3. Si votre patron doit assiter à un congrès, vous devrez lui choisir un hôtel éloigné du lieu de ce congrès. _____

1.2. L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS

1.2.1. Les Indicateurs

a) Indicateur d'avion

D	A	Vol / Flight	Arrêts / Stops	1 2 3 4 5 6 7	Début / Begins	Fin / Ends
Montreal (Dorval)			Montreal (514) 636-3890		Banlieue/Suburbs (514) 488-9132	
Vers/To: SAGUENAY/BAGOTVILLE						
06:50	07:45	410	–	1 2 3 4 5 • •		
08:00	08:50	416	–	• • • • • 6 •		
08:00	09:35	418	1	• • • • • • 7		
13:00	14:35	430	1	1 • 3 • 5 • •		
Nouveau vol / New flight						
16:20	17:10	412	–	1 2 3 4 5 • •		
17:00	17:50	420	–	• • • • • • 7		
19:30	20:20	414	–	1 2 3 4 5 6 •		
Vers/To: SCHEFFERVILLE						
09:00	12:45	460	2	1 2 3 4 5 • •		
Vers/To: SEPT-ÎLES						
07:10	10:30	468	3	• • • • • 6 7		
08:00	10:10	462	1	1 2 3 4 5 • •		
Nouveau vol sans escale / New nonstop service						
09:00	10:15	460	–	1 2 3 4 5 • •		
11:00	13:00	470	1	• • • • • 6 7		
17:00	19:00	464	1	1 • • • 5 • •		
Nouveau vol / New flight						
21:45	23:45	466	1	1 2 3 4 5 6 7		
Vers/To: VAL D'OR						
11:20	13:35	442/455	1	• • • • • 6 •		
14:40	19:55	444/457	1	• • • • • • 7		
18:10	18:25	440/453	1	1 2 3 4 5 • •		
Vers/To: WABUSH/LABRADOR CITY						
09:00	12:45	460	1	1 2 3 4 5 • •		
11:00	15:05	470	2	• • • • • 6 7		

SUN DESTINATION • Vacances Québecair

1 Lundi • 2 Mardi • 3 Mercredi • 4 Jeudi • 5 Vendredi • 6 Samedi • 7 Dimanche
Pour une liste complète des symboles utilisés, veuillez vous référer à la page 2.
1 Monday • 2 Tuesday • 3 Wednesday • 4 Thursday • 5 Friday • 6 Saturday • 7 Sunday
For a complete list of abbreviations, please refer to page 2.

Jour / Day

D = Départ / Departure
A = Arrivée / Arrival
(+ 1 indique le jour suivant / + 1 denotes following day)

1 = Lundi / Monday
2 = Mardi / Tuesday
3 = Mercredi / Wednesday
4 = Jeudi / Thursday
5 = Vendredi / Friday
6 = Samedi / Saturday
7 = Dimanche / Sunday

Système 24 heures / 24 hour clock

Toutes les heures sont indiquées selon le système de 24 heures.
All flights are shown in the 24-hour clock.

07.00 = 7 h du matin / 7 AM
19.00 = 7 h du soir / 7 PM
12.00 = Midi / Noon
20.15 = 8 h 15 du soir / 8 h 15 PM

Équipement / Equipment

Les vols de la série 200 à 299 sont effectués par turbo-propulsés F-27
Flight series 200 to 299 are operated with F-27 turbo-props

Les vols de la série 400 à 499 sont effectués soit par jets Boeing 737 ou BAC 1-11
Flight series 400 to 499 are operated by Boeing 737 jets or BAC 1-11

Les vols de la série 700 à 999 sont effectués par les filiales de Québecair
Flight series 700 to 999 are operated by Québecair's subsidiary companies.

Symboles des transporteurs / Air Carriers Symbols

AC = Air Canada
AF = Air France
US = US Air
CP = CP Air
DL = Delta Airline
EA = Eastern Airlines
ND = Nordair
QB = Québecair

New York					L. La Guardia J. JF Kennedy				
Vers/To: SAGUENAY/BAGOTVILLE									
12:45	17:10	AC745/QB412	1	1 2 3 4 5 • •					
15:15L	20:20	EA16/QB414	1	1 2 3 4 5 6 •					

N.B. A la page suivante, on vous indique la façon d'utiliser ces indicateurs.

Exemple:

Départ par avion de Montréal vers le Saguenay

1.	Départ	- 06.50 de Montréal (Dorval)
2.	Arrivée	- 07.45 à Bagotville
3.	410	- Numéro du vol
4.	-	- Aucune escale
5.	12345	- Les lundi, mardi, mercredi jeudi, vendredi
6.	**	- Aucun départ les samedi et dimanche

Exemple:

Départ par avion de New-York vers le Saguenay

1.	12.45	- Départ
2.	J	- JF Kennedy
3.	17.10	- Arrivée
4.	AC	- Air Canada
5.	745	- Numéro du vol
6.	QB	- Québécair
7.	412	- Numéro du vol
8.	1	- Une escale
9.	12345	- Les lundi, mardi, mercredi jeudi, vendredi
10.	**	- aucun départ les samedi et dimanche

b) INDICATEUR DE CHEMIN DE FER

SYMBOLES

HTN – Heure de Terre-Neuve.

HA – Heure de l'Atlantique.

HE – Heure de l'Est.

HC – Heure du Centre.

HR – Heure des Rocheuses.

HP – Heure du Pacifique.

(CN) – Gare CN.

(CP) – Gare CP.

★ – La réservation (gratuite) est obligatoire en coach ou en autocar.

☆ – La réservation (gratuite) des places coach est obligatoire sur parcours de plus de 250 milles.

Ⓡ – La réservation (gratuite) des places coach est obligatoire sur parcours de plus de 50 milles.

● – La réservation (gratuite) des places coach est obligatoire pour liaison directe Ottawa-Guildwood/Toronto.

○ – La réservation (gratuite) des places coach est obligatoire pour liaison directe Montréal/Dorval – Guildwood/Toronto.

R – Voiture-lits – service Superconfort – service de restauration (places assises) – service de casse-croûte et de bar.

R – Voiture-lits – service de restauration (places assises) – service de casse-croûte et de bar.

– Voiture-lits.

– Voitures Superconfort (assure le service "Club-52" entre Montréal et Toronto).

– Voiture-club.

– Service de restauration (places assises) et service de boissons (boissons alcooliques, sous réserve des lois provinciales).

– Service de casse-croûte et de boissons (boissons alcooliques, sous réserve des lois provinciales).

– Service de casse-croûte.

– Autorail.

– Autocar ou autobus.

– Service de limousine.

① – Ne prend pas de bagages consignés.

① – Consultez votre agent pour tous renseignements sur la réglementation relative aux bagages.

② – Arrêts autorisés seulement pour le personnel des Forces Armées qui désire monter dans le train ou en descendre.

④ – Fourgon à bagage entre Brockville et Toronto seulement.

⑤ – Les bagages volumineux, tels que skis et canne de ski, ne sont pas acceptés dans le Turbo.

⑥ – Ne circule pas les 13 octobre, 25 décembre et 17 avril.

⑦ – Circule également les 13 octobre, 25 décembre et 17 avril.

⑧ – Ne circule pas le 25 décembre.

⑨ – Arrêt facultatif.

⑩ – Ne circule pas le 26 décembre.

⑪ – Ne circule pas les 25, 26 décembre et 1er janvier.

⑫ – Ne circule pas les 13 octobre, 25, 26 décembre, 1er janvier, 17 et 18 avril.

⑬ – Ne circule pas les 25 et 26 décembre.

⑭ – Du 29 septembre au 25 octobre, le train 204 partira deux heures plus tard.

⑮ – Ne circule pas les 13 octobre, 25, 26 décembre, 1er janvier et 17 avril.

⑯ – Circule les 13 octobre, 25, 26 décembre, 1er janvier, 17 et 18 avril.

SYMBOLES

⑰ – Arrêt pour laisser les voyageurs payants venant d'Ottawa et d'au-delà, et sur préavis pour prendre les voyageurs payants pour Ottawa et au-delà.

⑱ – Seuls les petits bagages, consignés ou non, sont transportés. Les dépouilles mortelles et les animaux familiers ne sont pas acceptés.

⑲ – Les voyageurs peuvent monter à bord deux heures avant le départ. Les réservations doivent être faites d'avance. Réservations acceptées pour les clients de VIA seulement.

⑳ – Laisse les voyageurs payants d'au-delà de St-Hyacinthe.

㉑ – Traversier assurant la correspondance avec les trains de VIA. Départ de Lévis et de Québec à minuit, 0100, 0200, 0330, 0430, 0600 et toutes les demi-heures par la suite.

㉒ – Circule le 13 octobre au lieu du 12 octobre.

㉓ – Prend les voyageurs payants pour Richmond et au-delà.

㉔ – Laisse les voyageurs payants de Mont-Joli et d'au-delà.

㉕ – Laisse les voyageurs payants de Mont-Joli et d'au-delà et prend les voyageurs payants pour Amqui et au-delà.

㉖ – Prend les voyageurs payants pour Drummondville et au-delà.

㉗ – Ne circule pas les 13 octobre et 20 avril.

㉘ – Circule également les lundis 13 octobre et 20 avril.

㉙ – Pas de service local entre Montréal et cette gare.

㉚ – Pas de service local entre Toronto et cette gare.

㉛ – Arrêt sur préavis. Consulter votre agent VIA.

㉜ – Voitures-lits et Superconfort à la disposition des voyageurs à compter de 22h30.

㉝ – Le train s'arrête à toute gare entre Armstrong et Winnipeg pour laisser les voyageurs payants venant de points à l'est de Nakina et, sur préavis, pour prendre les voyageurs payants.

㉞ – Le train s'arrête à toute gare entre Winnipeg et Armstrong pour laisser les voyageurs payants venant de Winnipeg et d'au-delà et, sur préavis, pour prendre les voyageurs payants.

㉟ – Seuls les petits bagages enregistrés des voyageurs payants seront transportés sans frais par taxi entre Brandon North et la gare du CP, au 1001 de la Pacific Avenue, à Brandon. Tous bagages plus gros (bottiers et valises d'échantillons), tous bagages lourds ou volumineux ne pourront être consignés qu'au départ et à destination de Brandon North. Toutefois, le préposé à la consigne peut effectuer le transfert des gros bagages en informant par télégramme le Bureau des ventes de VIA, à Brandon, que des gros bagages doivent arriver. Le préposé devra donner toute précision pertinente concernant l'envoi, ainsi que l'heure d'arrivée du train. Le transfert est aux frais du voyageur.

㊱ – Laisse les voyageurs payants venant de Pte-aux-Trembles et d'au-delà. Pas de service local entre Mont-Royal et Montréal.

㊲ – Ne circule pas les 13 octobre, 26 décembre et 18 avril.

㊳ – Les bagages enregistrés ne sont acceptés que lorsque leurs propriétaires sont dans le même train.

㊴ – Ne circule pas les 12 octobre, 25 décembre et 17 avril.

㊵ – Laisse les voyageurs payants venant de Saskatoon et d'au-delà et, sur préavis suffisant, prend les voyageurs payants pour points au-delà de Jasper.

㊶ – Laisse les voyageurs payants venant de points à l'ouest de Jasper et, sur préavis suffisant, prend les voyageurs payants pour Saskatoon et au-delà.

㊷ – Laisse les voyageurs payants venant de Jasper et d'au-delà et, sur signal, prend les voyageurs payants pour Kamloops et au-delà.

㊸ – Laisse les voyageurs payants venant de Kamloops et d'au-delà et, sur signal, prend les voyageurs payants pour Jasper et au-delà.

㊹ – Laisse les voyageurs payants venant de Kamloops et d'au-delà et, sur signal, prend les voyageurs payants pour Vancouver.

㊺ – Laisse les voyageurs payants venant de Vancouver et, sur signal, prend les voyageurs payants pour Kamloops et au-delà.

㊻ – Laisse les voyageurs payants venant de Kamloops et d'au-delà et, sur signal, prend les voyageurs payants pour Port Coquitlam et Vancouver.

b) INDICATEUR DE CHEMIN DE FER

SYMBOLES

(62) – Laisse les voyageurs payants venant de Port Coquitlam et de Vancouver et, sur signal, prend les voyageurs payants pour Kamloops et au-delà.

(63) – Laisse les voyageurs payants et, sur préavis, prend les voyageurs payants.

(64) – Laisse les voyageurs payants d'au-delà de McAdam.

(70) – Arrêt pour prendre les voyageurs payants.

(71) – Laisse les voyageurs payants de Drummondville et d'au-delà.

(75) – Le «GO Transit» exploite un service de trains de banlieue à dessertes fréquentes avec correspondances d'autobus, dans les deux sens, reliant les points situés sur les parcours Toronto-Pickering-Oshawa, Toronto-Oakville-Hamilton, Toronto-Georgetown-Guelph et Toronto-Richmond Hill. Pour tous renseignements téléphoner (416) 630-3933.

(77) – Laisse les voyageurs payants le dimanche.

(80) – Le vendredi seulement, l'autocar part de l'université McMaster à destination de Burlington West via la gare d'Hamilton.

(81) – Le dimanche seulement, assure la liaison Burlington West-gare d'Hamilton via l'université McMaster.

(82) – Le 17 avril, le train partira à 13h50 au lieu de 12h30.

(83) – Circule le 17 avril au lieu du 18 avril.

(84) – Circule les 13 octobre et 18 avril au lieu des 12 octobre et 17 avril.

(85) – Billets de train valables.

(86) – Circule au départ d'Edmonton les 18, 20, 23, 27, 30 décembre et le 3 janvier jusqu'à Prince Rupert.

(87) – Circule au départ de Prince Rupert les 17, 19, 22, 26, 29 décembre et le 2 janvier jusqu'à Edmonton.

(88) – Ne circule pas les 26 décembre et 2 janvier.

(89) – Ne circule pas les 25 décembre et 1er janvier.

(90) – Les voyageurs peuvent se prévaloir du service de limousine United Cabs qui effectue la liaison entre la gare et le centre-ville de Saskatoon. Le prix est de $2.25, sous réserve de modifications.

(91) – Seuls les bagages consignés à destination de Regina, Saskatoon et Prince Albert sont acheminés par autorail. Il n'y a pas de transport de bagages consignés entre les gares intermédiaires.

(92) – Veuillez consulter le préposé aux billets, à Terrace, pour tout renseignement ayant trait aux correspondances à destination de Kitimat. Les bagages ne sont pas consignés au-delà de Terrace.

(93) – Laisse les voyageurs.

(97) – Autocar nolisé – Effectue les arrêts normaux de la compagnie Autobus Jasmin à destination et en provenance de la gare de Chambord.

(98) – L'autobus effectuant la liaison directe prend et laisse les voyageurs à n'importe quel endroit du parcours.

(101) – Le dimanche seulement, les bagages enregistrés ne seront pas acceptés à partir et à destination des gares entre Dauphin et Hudson Bay.

(102) – Ne circule pas le 15 octobre.

(103) – Les trains 90, 91, 92 et 93 laissent les voyageurs payants en provenance de Winnipeg et Dauphin et, sur préavis, prennent les voyageurs payants à destination de Winnipeg et Dauphin.

(104) – Les trains 90 et 91 s'arrêtent à toute gare entre Dauphin et Kamsack pour laisser ou prendre les voyageurs payants montés avant ou descendant après Hudson Bay.

(107) – À Ottawa et Toronto, voitures-lits à la disposition des voyageurs à compter de 22h30.

(108) – Ne circule pas le 13 octobre.

(109) – Voitures-lits à la disposition des voyageurs jusqu'à 9h à Ottawa.

(110) – Service de limousine à la disposition des voyageurs pour le transport de Windsor (Ont.) à la gare de l'Amtrak (Détroit, Mich.). Tarif par adulte: $6. Des taxis effectuent la liaison Détroit (Mich.)-Windsor (Ont.). Seuls les petits bagages pris en consignation sont acceptés dans les Turbos de l'Amtrak.

(111) – Correspondance par autocar entre Oakland et San Francisco.

(112) – Pas de service local entre cette gare et New York.

SYMBOLES

(113) – Réservation obligatoire, sauf pour les points intermédiaires, sur la liaison New York-Washington.

(114) – Pas de service local entre Washington et Baltway Station.

(115) – Pas de service local entre cette gare et New York ou New Haven.

(117) – Ne prend pas de voyageurs entre les gares de Montréal et de Ste-Thérèse. Cependant, il s'arrête sur signal aux gares intermédiaires pour prendre les voyageurs qui se rendent au-delà de Ste-Thérèse.

(118) – Arrêt pour laisser les voyageurs venant d'au-delà de Ste-Thérèse.

(119) – Laisse les voyageurs payants venant de Shawinigan et d'au-delà et prend les voyageurs payants pour Jonquière et Chicoutimi.

(120) – Arrêt les mardi et jeudi.

(121) – Laisse les voyageurs payants venant de Chicoutimi et Jonquière et prend les voyageurs payants pour Shawinigan et au-delà.

(122) – Arrêt à toutes les gares entre St-Hilaire-Est et Montréal les 13 octobre, 25, 26 décembre, 1er et 2 janvier et 17 avril.

(123) – Du lundi au vendredi, prend les voyageurs payants. Arrêt réglementaire le samedi.

(124) – Arrêt le samedi seulement.

(125) – Arrêt le vendredi seulement.

(126) – Laisse les voyageurs payants venant d'au-delà de St-Hyacinthe. Arrêt réglementaire le samedi.

(128) – L'autocar s'arrête au Street Travel Service, 8A Beckwith North.

(129) – Pas de service local entre Ottawa et Kingston.

(130) – Quotidien sauf le vendredi du 29 septembre au 25 octobre. Quotidien sauf le samedi à partir du 26 octobre.

(132) – Quotidien sauf le dimanche du 29 septembre au 25 octobre. Quotidien sauf le samedi à partir du 26 octobre.

(133) – Quotidien du 29 septembre au 26 octobre. Quotidien sauf le dimanche à partir du 27 octobre.

(134) – Quotidien sauf les samedis et dimanches du 29 septembre au 24 octobre. Quotidien sauf le dimanche à partir du 27 octobre.

(135) – Quotidien sauf les samedis et dimanches du 29 septembre au 24 octobre. Quotidien sauf le samedi à partir du 26 octobre.

(136) – Circule les 20, 22, 24, 25, 26, 28, 31 décembre, 1er et 2 janvier. Quotidien du 6 janvier au 29 mars.

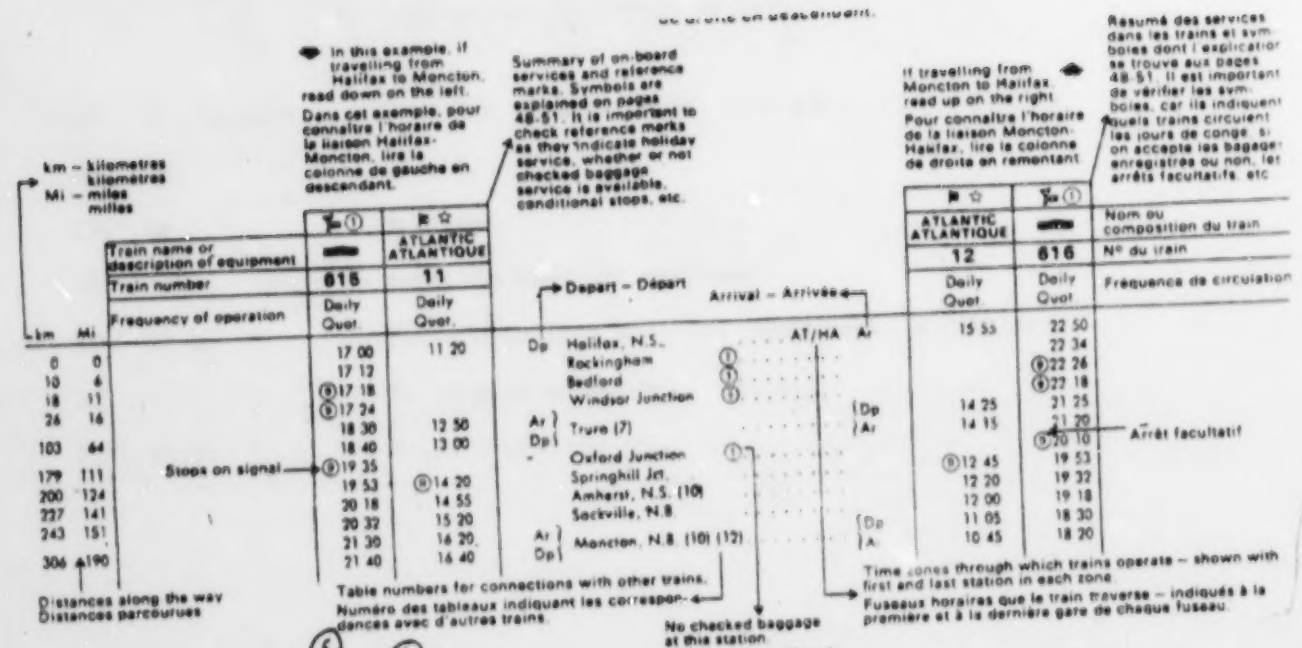
(138) – Quotidien du 29 septembre au 18 décembre et quotidien à partir du 30 mars.

(140) – Circule les 19, 21, 23, 27, 29, 30 décembre, 3, 4 et 5 janvier.

(141) – Circule les 19, 21, 23, 25, 26, 27, 29 décembre, 1er, 2 et 3 janvier. Quotidien du 6 janvier au 29 mars.

(142) – Circule les 20, 22, 24, 28, 30, 31 décembre, 4 et 5 janvier.

b) INDICATEUR DE CHEMIN DE FER



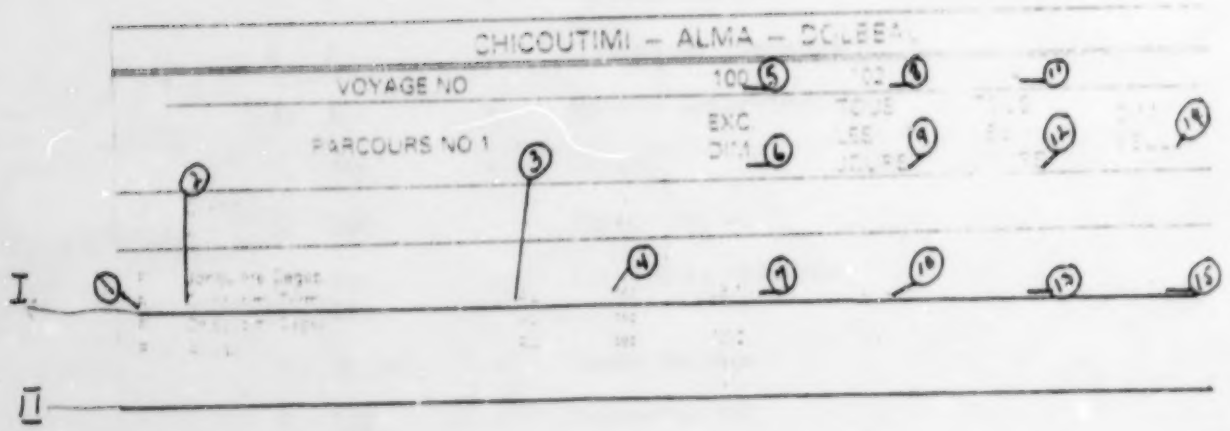
Exemple:

1. KM — Kilomètre
2. MI — Mille
3. 1 — Ne prend pas de consigne
4. 623 — Numéro du train
5. Dim. — Le dimanche
6. 122 — Référer 122 dans le guide
7. Sauf. Dim. — Pour tous les autres jours excepté le dimanche
8. Heure de l'est
9. 90 — 90KM
10. 56 — 56 milles
11. 9 — Se référer au guide
12. 18.58 — Heure de départ le dimanche
13. 125 — Arrêt le vendredi seulement
14. 07.33 — Heure de départ tous les autres jours sauf le dimanche

b) Indicateur de chemin de fer

15.	St. Liboire	Pour les départs de St. Liboire
16.	Dp	Départ
17.	Ar	Arrivée
18.	125	Arrêt le vendredi seulement
19.	18.46	Heure d'arrivée tous les jours sauf le dimanche
20.	9	Se référer au guide
21.	22.35	Heure d'arrivée

c) Indicateur d'autobus



EXPLICATION DES SYMBOLES

R ——▶ CORRESPONDANCES

Exemple I

1.	R	- Correspondances
2.	2	- Chicoutimi (terminus)
3.	ALI	- Autobus Laterrière Inc.
4.	Dép.	- Départ
5	100	- Voyage no 100
6.	Exc. Dim.	- Excepté le dimanche
7.	08.10	- Heure de départ
8.	102	- Voyage no 102
9.	tous les jours	- Tous les jours
10	12.10	- Heure de départ
11	104	- Voyage no 104
12	tous les jours	- Tous les jours
13	17.10	- Heure de départ
14.	Dim. seul.	- Dimanche seulement
15.	20.40	- Heure de départ

Exemple II

R	-	Correspondances
Larouche	-	Départ de Larouche
ALI	-	Autobus Laterrière Inc.
08.55	-	Heure de départ - excepté le dimanche
12.55	-	Heure de départ - tous les jours
17.50	-	Heure de départ - tous les jours
21.50	-	Heure de départ - le dimanche seulement

EXERCICE IV

1. A l'aide de l'indicateur aérien interprétez le vol Montréal (Dorval) vers Schefferville.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

2. A l'aide de l'indicateur de chemin de fer interprétez "pour les départs de St-Lambert".

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____
16. _____
17. _____
18. _____
19. _____
20. _____
21. _____

3. A l'aide de l'indicateur d'autobus interprétez pour "les départs d'Alma".

1. ——
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.

1.2.2. Les Tarifs

a) Le tarif aérien

Le tarif aérien est sujet aux taxes et aux redevances. Présentement une taxe de 8% ou jusqu'à concurrence de $15.00 doit être exigée du voyageur pour un trajet domestique - Canada-Etats-Unis-.

Exemple:

Paul va à Winnipeg. Le voyage coûte $1 500.00. La taxe exigible sera de $12.00.

Exemple:

Marie va à Vancouver. Le voyage coûte $2 500.00. La taxe sera de $15.00.

Pour un vol intercontinental la taxe est de $10.00.

Plusieurs compagnies aériennes offrent des tarifs réduits aux excursions, aux personnes de 60 ou 65 ans et plus, aux enfants.
Cependant, les rabais sont variables selon la compagnie aérienne.

Exemple:

Aux personnes âgées de 65 ans et plus Québécair donne 50% de rabais. Pour Nordair c'est à partir de 60 ans. Air Canada 25%. C P Air 25%.

Les tarifs pour enfants par vols internationaux sont de 10% du coût du billet du parent.

Les vols "Nolivacances" pour les amateurs de golf, de vacances en famille comprennent:

- vol nolisé avec réservations à l'avance
- location de voiture
- golf.

b) Le tarif de chemin de fer

1. Le tarif de base.

   C'est le montant exigé à tout voyageur faisant un trajet reliant deux villes.

   Exemple:

   Le tarif de base Chicoutimi-Ottawa est de $30.00.

2. Le tarif aller-retour

   C'est le montant exigé à tout voyageur faisant un trajet aller-retour entre deux ville.

Exemple:

Le tarif Chicoutimi-Ottawa aller-retour est de $60.00

3. Le tarif excursion

C'est pour une excursion de 7 jours avec départs tous les jours de la semaine excepté les vendredi, samedi, dimanche et à la condition de revenir dans les 7 jours incluant la journée de départ.

Exemple:

Le tarif excursion Chicoutimi-Ottawa coûte $45.00

4. Le tarif sagesse

C'est un tarif pour toutes les personnes âgées de 65 ans et plus.

Exemple:

Un voyage aller Chicoutimi-Ottawa coûte $20.00

Un voyage aller-retour Chicoutimi-Ottawa coûte $40.00

5. Le tarif enfants

C'est un tarif réduit pour enfants voyageant avec leurs parents.

Un enfant âgé de 5 à 11 ans voyageant avec ses parents paye demi-passage.

Un enfant de 0 à 4 ans voyageant avec ses parents aura son passage gratuit.

c) Le tarif autobus

1. Le tarif de base

C'est le montant exigé à tout voyageur faisant un trajet reliant deux villes.

Exemple:
Le tarif de base Chicoutimi-Roberval est de $11.10

2. Le tarif aller-retour

C'est le montant exigé à tout voyageur faisant un trajet aller-retour entre deux villes.

Exemple:
Le tarif Chicoutimi-Roberval aller-retour est de $22.20

3. Le tarif sagesse

Un rabais de 50% est accordé à toute personne âgée de 65 ans et plus qui voyage, et ceci, pour tous les jours de la semaine, à l'exception des vendredi, samedi et dimance.

4. Le tarif enfants

Le tarif pour enfants âgés de 5 à 11 ans est de un demi-passage.

Si deux enfants âgés de 5 à 11 ans voyagent avec leurs parents, le premier paie un demi-passage et pour le deuxième, le passage est gratuit.

d) Canrailpass:

C'est une carte qui permet de voyager en train de façon illimitée dans des régions désignées du Canada.

e) Eurailpass:

C'est une carte qui permet de voyager par train à travers 13 pays d'Europe pour la période qu'elle ~~a été achetée.~~

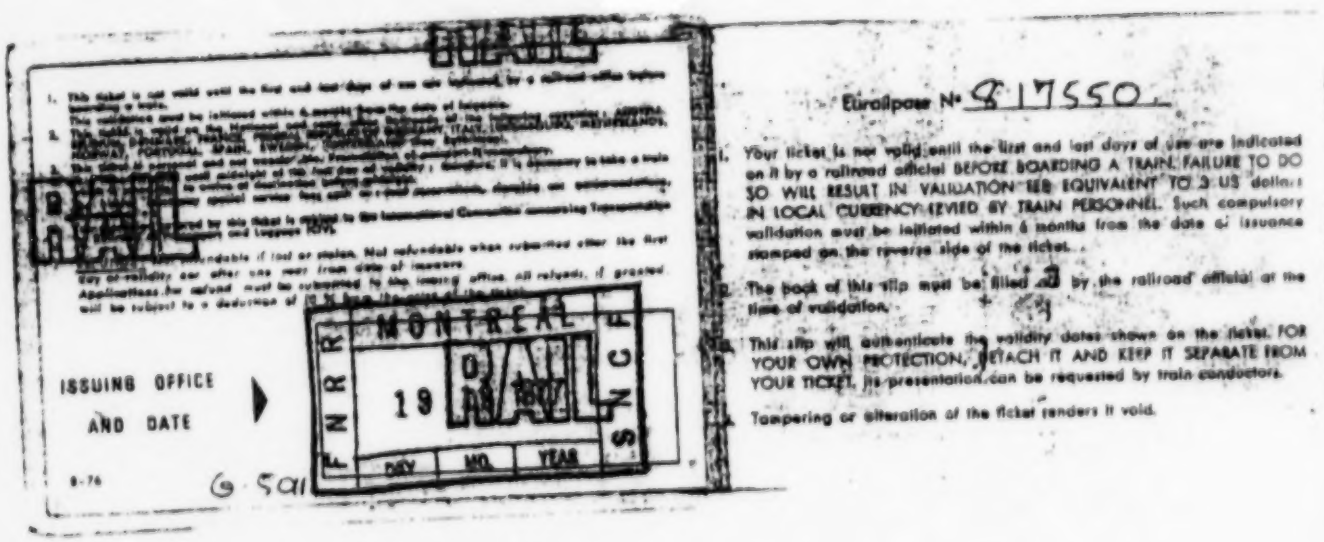
Exemple:

Votre patron a acheté un Eurailpass pour les dates du 4 au 25 mars. Il aura la possibilité de voyager de façon illimitée dans 13 pays de l'Europe pendant ce temps.

(Voir figure page 33)

Eurailpass (recto)

Eurailpass (verso)



EXERCICE V

Pour chaque définition, placez le terme correspondant.

1. Ce tarif est sujet aux taxes et aux redevances. _____

2. C'est une carte qui permet de voyager de façon illimitée dans des régions désignées du Canada. _____

3. C'est un tarif exigé à tout voyageur faisant un trajet reliant deux villes. _____

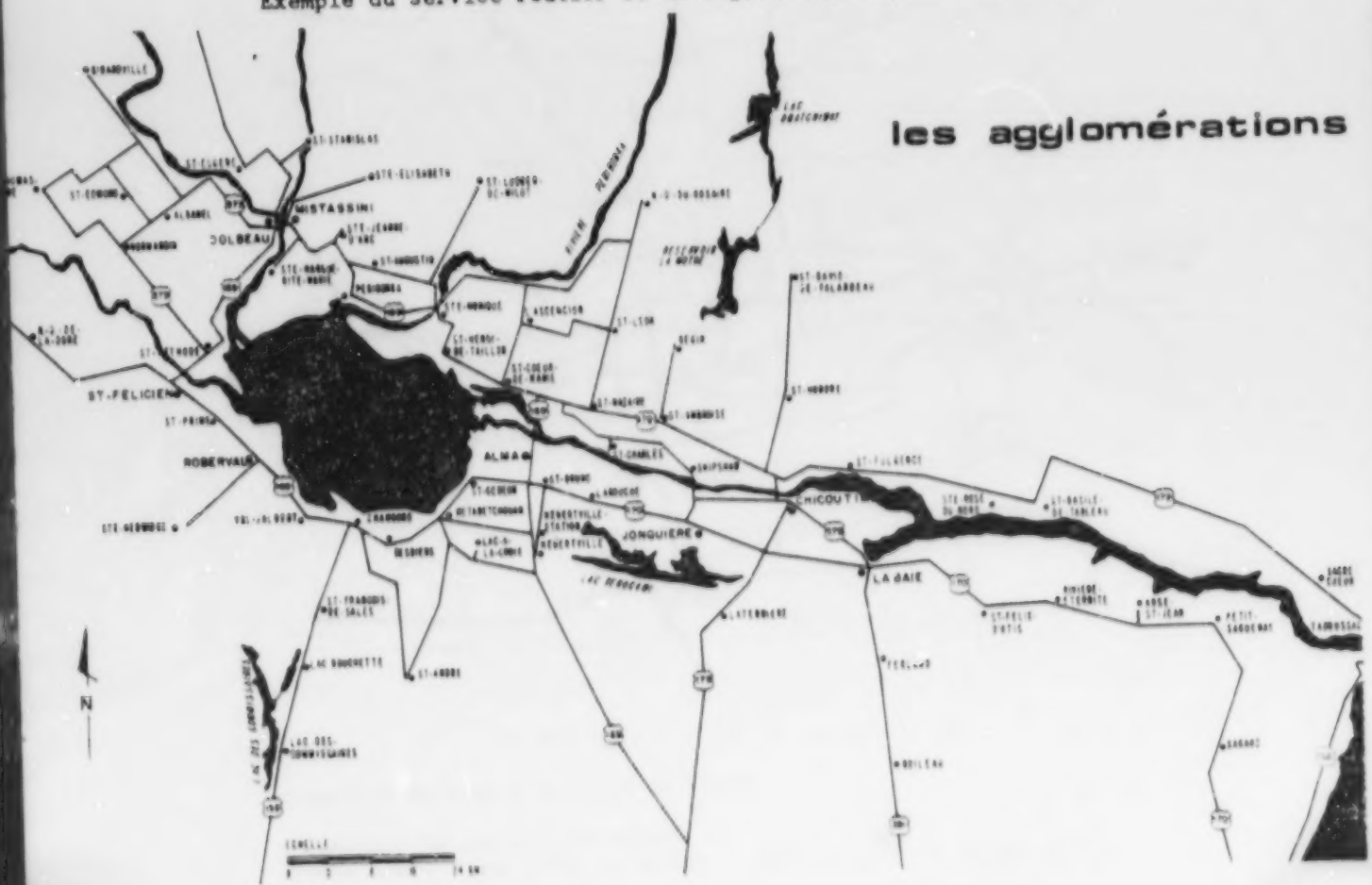
4. C'est un tarif pour personnes âgées de 5 à 11 ans. _____

1.2.3. Atlas routier

Définition:

C'est un recueil représentant en détail un continent, un pays ou une province avec tout le réseau routier qu'il comporte et les principaux attraits touristiques. (Le Ministère du tourisme, de la Chasse et de la Pêche met à la disposition de ceux qui en font la demande des Atlas routiers de la Province de Québec et de ses villes.)

Exemple du service routier de la région Saguenay-Lac-St-Jean



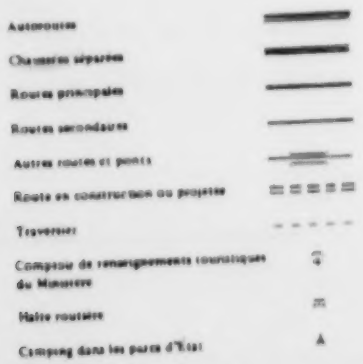
Exemple du service routier de la ville de Québec et de ses environs.

Capacité de tracer un plan de route.

Exemple: De Lévis à Stoneham
Route 132 - Vieux Pont de Québec - autoroute 73 - autoroute 40 -

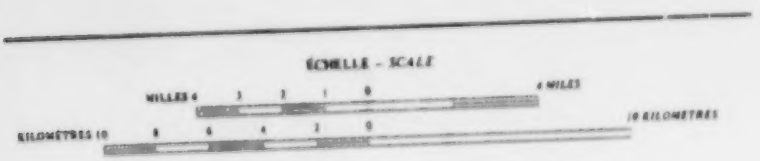
Légende:

L'atlas routier possède une légende qui aide les voyageurs à repérer le genre de route qu'ils devront parcourir et les services qu'ils trouveront.



Echelle:

L'atlas routier illustre une échelle comparative qui permet aux voyageurs de lire les distances qui séparent un point à un autre.



Exemple:

De St. Augustin à Québec, il y a environ 11 kilomètres.

Exemple:

De Chicoutimi à St. Fulgence, il y a environ 24 kilomètres.

EXERCICE VI

1. En vous servant de l'atlas routier de la ville de Québec, quelle distance y a-t-il entre Lévis et St-David?

_____

2. En vous servant de l'atlas routier du Saguenay-Lac-St-Jean, quelle distance y a-t-il entre La Baie et St-Gédéon?

_____

1.2.4. Les services offerts

a) Le transport aérien

. Première classe et classe touriste.

. Section fumeur et non-fumeur.

. Vols réguliers pour passagers, courrier et fret aérien.

. Vols nolisés qui permettent aux utilisateurs de se rendre en groupe n'importe où dans le monde à la condition que le groupe se rende au même point.
Chaque passager a droit à un maximum de 20Kgs de bagages.
Le poids excédant est calculé en surplus.

. Le paiement des billets se fait lors de la réception des billets.

. Les cartes de crédit sont acceptées.

. Des fauteuils roulants sont mis à la disposition des handicapés.

. Sur la plupart des vols longue distance on offre: journaux, télévision, repas, musique.

. La rapidité est l'avantage le plus marquant.

b) Le chemin de fer

. L'achat des billets se fait aux guichets ou dans

les agences de voyages accréditées.

. Voiture coach

. Voiture-lit

. Chambrette

. Voiture-salon

. Voiture-restaurant

. Voiture-bar

. Couvertures et oreillers

. Place fumeur et non-fumeur

. Les biens personnels sont acceptés tel que:
vêtements, équipements sportifs etc.

. Le remboursement des billets est accepté.

. Journaux

. L'avantage de voyager par train est la sécurité.

C) L'autobus

. Offre le confort et la sécurité pour les personnes
qui n'aiment pas conduire leur voiture

. Classe fumeur et non-fumeur

. Plusieurs départs par jour

. Ce service relie presque toutes les villes

. Aucune nécessité de réserver à l'avance.

EXERCICE VII

Pour les questions A, B, C, D, E, il s'agit de choisir, le transport approprié.

	Transport aérien	Transport par chemin de fer	Transport par autobus
A. Chaque passager a droit à un maximum de 20 Kgs de bagages.			
B. Couvertures et oreillers.			
C. L'achat des billets se fait aux guichets ou dans les agences de voyages accréditées.			
D. Voiture restaurant.			
E. Offre le confort et la sécurité pour les personnes qui n'aiment pas conduire leur voiture.			

LES VOYAGES D'AFFAIRES

MODULE II

SELECTIONNER LES RENSEIGNEMENTS A DONNER LORS DES RESERVATIONS A L'OCCASION D'UN VOYAGE D'AFFAIRES

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Sélectionner les renseignements à donner lors des réservations à l'occasion d'un voyage d'affaires.

POURQUOI?

Pour éviter au voyageur la confusion, les pertes de temps et les désagréments, le secrétaire doit préparer soigneusement le voyage.

CONTENU

2.1. LE TRANSPORT

- 2.1.1. Circonstances
- 2.1.2. Modalités
- 2.1.3. Identification
- 2.1.4. Confirmations et reconfirmations

2.2. L'HERERGEMENT

- 2.2.1. Circonstances
- 2.2.2. Modalités
- 2.2.3. Identification
- 2.2.4. Confirmations

2.3. RENDEZ-VOUS

2.3.1. Circonstances

2.3.2. Modalités

2.3.3. Identification

2.3.4. Confirmations

2.1. LE TRANSPORT

2.1.1. Les circonstances

L'itinéraire d'un voyage d'affaires commence lorsque votre patron vous annonce qu'il doit prononcer un discours, rencontrer un collègue, assister à un congrès etc. Alors, il vous faut connaître:

a) le lieu

--- dans quelle ville
--- à quel endroit

b) la date ou les dates

--- la date ou les dates
--- le mois
--- l'année

Exemple:
Monsieur Boivin prononcera une conférence à l'Hôtel de Ville de l'Ile d'Orléans les 14 et 15 mai 1981.

EXERCICE I

Pour les questions A, B, C, il s'agit de choisir la ou (les) case (s) appropriée (s)

	Le lieu	La date ou les dates	
A. Monsieur Tremblay assistera à un congrès à Trois-Rivières le 15 juin 1981			
B. Madame St-Jean rencontrera le président de sa compagnie à Québec			
C. Mademoiselle Lavoie prononcera une allocution le 16 avril prochain à Québec			

2.1.2. Les modalités

a) Le transport aérien

1. Première classe et classe touriste ou économique.

(La première classe est plus luxueuse, les sièges sont plus larges et plus confortables, les repas plus copieux, les agents de bord s'occupent davantage des passagers.

Le tarif de la première classe est plus élevé.)

2. Section fumeur et non-fumeur

b) Le chemin de fer

1. Voiture coach
2. Voiture lit
3. Chambrette
4. Place fumeur et non-fumeur

c) L'autobus

1. Classe fumeur, non-fumeur

EXERCICE II

A COMPLETER

1. Il y a section fumeur et ..... dans le transport aérien.

2. En autobus, il y a la classe ..... et non-fumeur.

4. Une ..... peut être louée pour se reposer lors d'un voyage en chemin de fer.

2.1.3. L'identification

Vous ferez des réservations de billets par téléphone pour votre patron.

Retenez le nom de la personne qui vous répond au cas où vous auriez besoin de communiquer avec elle et soyez prêt à lui donner ces détails:

a) Transport aérien

- le nom de votre patron
- l'adresse de votre patron
- le numéro de téléphone du bureau
- le lieu de destination
- l'heure de départ
- le numéro du vol

b) Transport par chemin de fer

- le nom de votre patron
- l'adresse de votre patron
- le numéro de téléphone du bureau
- le lieu de destination
- l'heure de départ

EXERCICE III

1. Vous réservez des billets d'avion, par téléphone, pour votre patron. Quels détails aurez-vous à donner. Enumérez-les.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2. Vous réservez des billets de chemin de fer, par téléphone, pour votre patron. Quels détails aurez-vous à donner. Enumérez-les.

_____

_____

_____

_____

_____

2.1.4. Les confirmations

a) Les voyages par avion

Lorsque vous avez à faire des réservations de billets pour voyage par avion, demandez à la personne qui répond, s'il est nécessaire que votre patron confirme sa réservation pour la continuation du voyage ou le retour. Informez ensuite votre patron si c'est nécessaire.

2.2. L'HEBERGEMENT

2.2.1. Les circonstances

L'itinéraire d'un voyage commence lorsque la personne en affaires vous annonce qu'elle doit prononcer un discours, rencontrer un collègue etc. Alors, il vous faut connaître:

a) le lieu

--- dans quelle ville

--- dans quel hôtel, quel motel

b) la date ou les dates

--- la date ou les dates

--- le mois

--- l'année

--- l'heure

Exemple:

Monsieur Boivin séjournera à l'Hôtel Hilton de Québec de 20:00h le 14 mai 1981 à 13:00h le 15 mai 1981.

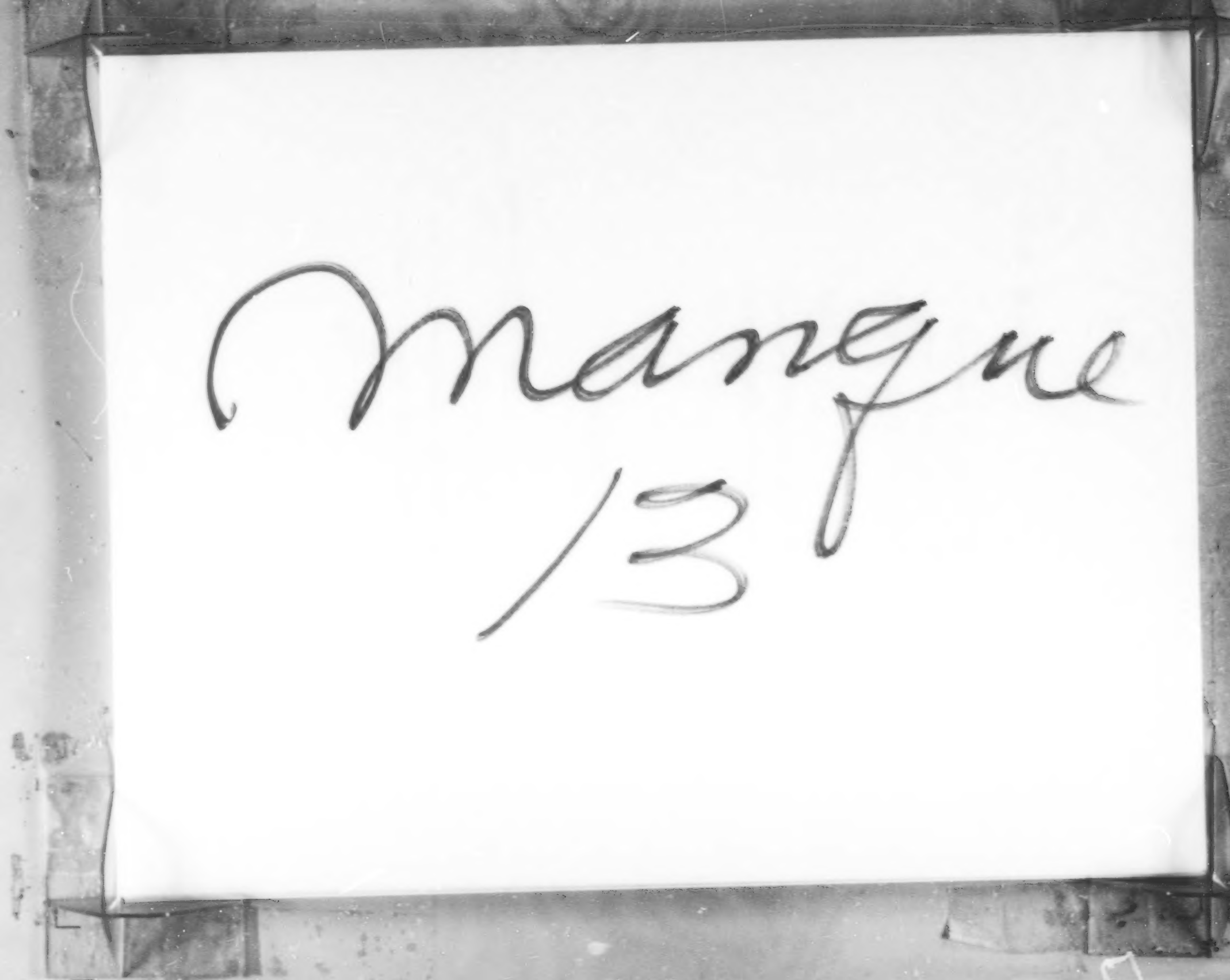
EXERCICE IV

Répondez par Vrai ou Faux

1. Pour réserver un hôtel lors d'un voyage d'affaires, il faut connaître la ville où se prononcera le discours, ou, aura lieu le congrès. _____

2. Pour réserver un hôtel il faut connaître le propriétaire de l'hôtel. _____

3. Pour réserver un hôtel il faut connaître le ou les dates de séjour du patron. _____



2.2.2. Les modalités

. chambre avec lit simple ou lit double

. chambre climatisée ou non

. avec vue spéciale (ex: donnant sur la mer)

Exemple:

Monsieur Boivin séjournera à l'Hôtel Hilton de Québec dans une chambre climatisée, avec lit double les 14 et 15 mai 1981.

EXERCICE V

Répondez par Vrai ou Faux

1. Lors d'une réservation à un hôtel ou un motel, il est possible de demander une chambre avec lit double et air climatisé. _____

2.2.3. L'identification

Vous ferez des réservations d'hôtel ou de motel par téléphone pour votre patron.
Retenez le nom de la personne qui vous répond au cas où vous auriez besoin de communiquer avec elle et soyez prêt à lui donner ces détails:

- le nom de votre patron
- l'adresse de votre patron
- le numéro de téléphone du bureau
- l'heure d'arrivée
- l'heure de départ

EXERCICE VI

1. Enumérez les détails que vous devrez donner lors d'une réservation de chambre d'hôtel ou de motel.

_____

_____

_____

2.2.4. Les confirmations

L'hôtel ou le motel que vous réserverez pour votre patron vous confirmera la réservation.

Si votre patron ne peut faire le voyage, annulez-la immédiatement.

2.3. LES RENDEZ-VOUS

2.3.1. Les circonstances

A l'occasion d'un voyage d'affaires votre patron aura à faire des rencontres.

Il lui faudra connaître:

a) le lieu
   --- dans quelle ville
   --- à quel endroit

b) la date ou les dates de rencontre
   --- la date ou les dates
   --- le mois
   --- l'année
   --- l'heure

Exemple:

Monsieur Simard prononcera une conférence à Shawinigan à la salle de l'Hôtel de Ville le 17 février 1982 à 20:00h.

EXERCICE VII

Pour les questions A, B, C, il s'agit de choisir la ou (les) case (s) appropriée (s)

	le lieu	la date ou les dates	l'heure
A. Monsieur Gagnon doit rencontrer le Président de Télé-Métropole à Télé-Métropole de Montréal			
B. Monsieur Gilbert doit rencontrer le Maire de Jonquière le 13 juin 1981			
C. Monsieur Dupras doit rencontrer le Gérant de la Compagnie Bell Canada de Chicoutimi le 25 juin 1981 à 20:00h			

2.3.2. Les modalités

En ce qui concerne les rendez-vous, votre patron doit savoir s'il a:

- personne à rencontrer
- visite à faire
- conférence à prononcer

EXERCICE VIII

Associez la colonne de droite à celle de gauche.

A. Monsieur Boivin doit rencontrer Monsieur Girard le 15 mai prochain.

B. Monsieur Boivin visitera l'Alcan le 7 mars prochain.

C. Monsieur Boivin prononcera une conférence au Club Kiwanis le 2 juin prochain.

1. visite à faire
2. conférence à prononcer
3. personne à rencontrer

2.3.3. L'identification

Lorsque votre patron aura un rendez-vous d'affaires il lui faudra connaître:

- le nom de l'entreprise à visiter
- l'adresse de l'entreprise à visiter
- le numéro de téléphone de l'entreprise à visiter

- le nom de la personne à rencontrer
- l'adresse de la personne à rencontrer
- le numéro de téléphone de la personne à rencontrer

Exemples:

Rendez-vous à
La Compagnie d'Assurance-Vie de Montréal
130-110 est, rue Racine
Chicoutimi tél: 543-1010

Rendez-vous avec
Monsieur Jean Laroche, mé[illegible]
1300, rue La Salle
Arvida tél: 548-0909

EXERCICE IX

A compléter

1. Lors des rendez-vous d'affaires, le patron doit connaître le ..... l' ..... et le ..... de la personne à rencontrer.

2. Lors des rendez-vous d'affaires, le patron doit connaître le ..... l' ..... et le .....de l'entreprise à visiter.

2.3.4. Les confirmations

Vous pouvez confirmer la présence de votre patron lorsque celui-ci a accepté le ou (les) rendez-vous.

LES VOYAGES D'AFFAIRES

MODULE III

IDENTIFIER LES PIECES UTILES POUR

FAIRE UN VOYAGE A L'ETRANGER

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Identifier les pièces utiles pour faire un voyage à l'étranger.

POURQUOI?

Selon la destination du voyageur, le secrétaire peut avoir à réunir des documents particuliers indispensables.

CONTENU

3.1. PIECES ET DOCUMENTS LEGAUX

3.1.1. Passeport

3.1.2. Permis de conduire

3.1.3. Visa ou permis de séjour

3.1.4. Certificat de vaccination

3.2. NUMERAIRE

3.2.1. Chèques de voyage

3.2.2. Cartes de crédit

3.2.3. Devises étrangères

3.1. PIECES ET DOCUMENTS LEGAUX

3.1.1. Le passeport

C'est un document délivré à ses ressortissants par une autorité administrative nationale (ex: Le Gouvernement Canadien) en vue de certifier leur identé au regard des autorités étrangères.

Le passeport coûte présentement $12.00

Lorsque le passeport est émis c'est pour une période de 5 ans.

Passeport

DESCRIPTION OF BEARER
SIGNALEMENT DU TITULAIRE

Nº BG590814 2

25 JUIN 1936	DOLBEAU QUÉ CANADA
F / 168 cm	CHÂTAINS / VERTS
OTTAWA	
23 NOV 1976	
23 NOV 1981	
J243237	
SEE PAGE — VOIR PAGE	

See information on page 24 and inside back cover — Lire les avis en page 24 et couverture arrière.

EXERCICE I

1. Quelle est la durée d'un passeport?

_____

2. Par qui est délivré le passeport?

_____

3. A quoi sert le passeport?

_____

3.1.2. Le permis de conduire

Le permis de conduire est une pièce émise par le Bureau des véhicules automobiles lorsqu'un conducteur a passé, avec succès, les tests exigés par le Ministère des Transports du Québec.

Il est renouvelable, à l'anniversaire de chaque conducteur, à tous les deux ans. Tout conducteur doit posséder son permis de conduire.

Permis de conduire

DONS D'ORGANES

Bureau des véhicules automobiles

PERMIS DE CONDUIRE

N° de permis M6001 250636-0		Classe(s) 4	Restriction(s) M4
Validité 80/11/18	N° ass. sociale 200-973-436		Expiration 82/06/25
Taille 1 68 m	Sexe F	Yeux BLEU	

SI VOUS CHANGEZ D'ADRESSE

M6001 250636-0 80/11/18

Date du changement d'adresse | Signature du détenteur

Gouvernement du Québec
Ministère des Transports

0323199034837

Directeur

Signature du détenteur

Nouvelle adresse

N° | Rue | App.

Ville ou municipalité | Code postal

EXERCICE II

1. Pour combien de temps est émis un permis de conduire?

_____

2. Qui émet les permis de conduire au Québec?

_____

3. A quel moment devez-vous renouveler le permis de conduire?

_____

4. Quelle personne doit posséder un permis de conduire?

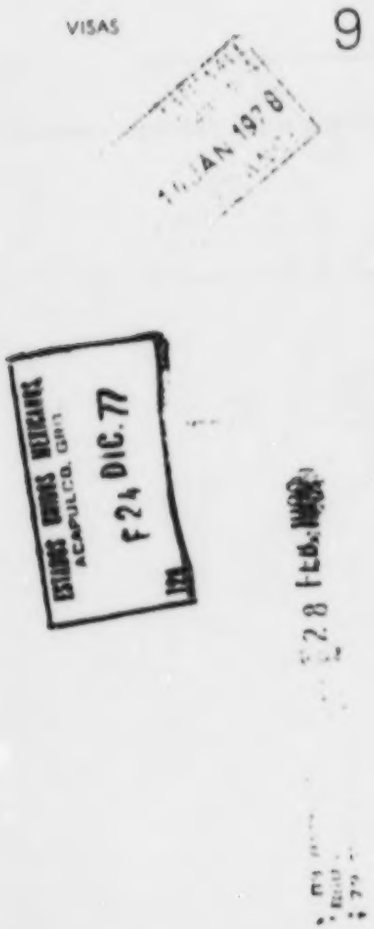
_____

3.1.3. Le visa ou permis de séjour

C'est un cachet ou sceau apposé sur un passeport qui permet l'entrée dans un pays.

C'est aussi un document émis par les autorités de pays socialistes ou autres pour séjourner dans ces pays.

Visa



EXERCICE III

1. A quoi sert le visa?

_____

_____

_____

2. Le visa peut-il être apposé sur un passeport?

_____

3. Le visa peut-il être un document spécial émis par les autorités d'un pays?

_____

3.1.4. Le ou les certificat (s) de vaccination

Certains pays exigent la vaccination contre certaines maladies. ex: la variole etc.
Il faut remplir cette formalité dans les délais prescrits, avant le voyage.

Exemple:

Votre patron va en Afrique. On exige la vaccination contre la variole.
Il devra se faire vacciner 3 semaines avant le départ.

EXERCICE IV

1. Si un pays exige un certificat de vaccination peut-on s'y soustraire? Expliquez.

_____

_____

_____

2. Que faut-il faire si l'on exige un certificat de vaccination?

_____

_____

_____

3.2. NUMERAIRE

3.2.1. Les chèques de voyage

- Ils sont une sécurité pour ceux qui les utilisent.
- Ils sont très pratiques parce que reconnus partout.
- On peut se les procurer en coupures de $10. à $500. dans les banques, les caisses populaires et certaines agences de voyages.
- Chaque chèque est signé à l'achat et contresigné à l'encaissement en présence de la personne qui remet l'argent.

Chèque de voyage

EXERCICE V

Répondre par Vrai ou Faux

1. On peut se procurer les chèques de voyage seulement en coupures de $10.

_____

2. Les chèques de voyage sont une sécurité pour ceux qui voyagent.

_____

3. Les chèques de voyage sont pratiques parce qu'ils sont reconnus partout.

_____

4. Les chèques de voyage ne sont pas signés à l'achat.

_____

3.2.2. La carte de crédit

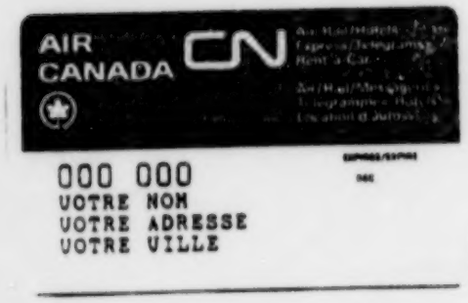
La personne en affaires peut posséder une ou des cartes de crédit reconnues dans:

a) les postes d'essence
b) les hôtels
c) les restaurants
d) les compagnies aériennes
e) les magasins
f) les agences de location de voiture

La carte de crédit comporte deux avantages:

1. le voyageur n'a pas besoin d'avoir beaucoup d'argent en poche.
2. Il reçoit un relevé détaillé de ses dépenses afin de se faire rembourser.

Carte de crédit



EXERCICE VI

1. Nommez les endroits où les cartes de crédit sont reconnues.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2. Donnez deux avantages à posséder des cartes de crédit.

_____

_____

_____

_____

3.2.3. Les devises étrangères

Avant de partir pour un voyage à l'étranger la personne en affaires peut demander à sa caisse ou sa banque de lui procurer pour "x" montant d'argent en devises du pays visité.

Exemple:

Votre patron va en France. Il peut demander pour $2 000.00 en Francs français. Selon l'évaluation du dollar canadien à ce moment il aura un montant correspondant en Francs français.

EXERCICE VII

Répondre par Vrai ou Faux

1. Il n'est pas possible de se procurer de devises étrangères au Québec.

_____

2. Une somme égale en devises étrangères est donnée en échange d'une somme d'argent.

_____

LES VOYAGES D'AFFAIRES

MODULE IV

PREPARER LE DOSSIER FINAL DU VOYAGEUR

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Préparer le dossier final du voyageur.

POURQUOI?

Le porte-documents du voyageur est aussi important, sinon plus, que sa valise. Aussi, avant le départ, le secrétaire doit s'assurer que toutes les pièces et que tous les documents nécessaires au voyage s'y trouvent.

CONTENU

4.1. REDACTION DE L'ITINERAIRE DU VOYAGE

- 4.1.1. Circonstances
- 4.1.2. Rendez-vous
- 4.1.3. Adresses importantes

4.2 DOSSIER DU VOYAGEUR

- 4.2.1. Billets
- 4.2.2. Avance de fonds
- 4.2.3 Dossiers pour chaque personne à rencontrer.

4.1. REDACTION DE L'ITINERAIRE DU VOYAGE

Dès que le secrétaire possède tous les détails du voyage il doit taper en plusieurs exemplaires l'itinéraire définitif, à la machine à écrire, en indiquant toutes les étapes par ordre chronologique.

ITINERAIRE

(Alma - Chicoutimi)

Lundi, 20 juin

06:50h.	Départ de Montréal, vol 410 Québécair, aéroport de Dorval.
07:45	Arrivée à Bagotville.
07:55	Départ par limousine pour l'Hôtel Chicoutimi, 460 est, rue Racine, lieu de logement et aussi, où doit avoir lieu le souper-causerie (confirmation ci-jointe).

Mardi, 21 juin

12:30h.	Conférence devant les membres du Club Richelieu (texte de l'allocution dans votre mallette).
15:00	Départ pour Alma par Autobus Voyageur Inc. Autobus no-100.
15:45	Arrivée à Alma.

16:30h Rendez-vous avec Monsieur Fiset, Directeur général de la Fédération des Caisses d'Entraide Economique.

20:00 Dîner avec Monsieur Fiset

23:00 Retour à Chicoutimi.

23:45 Arrivée à Chicoutimi.

23:55 Un taxi (543-4230) vous ramènera à l'Hôtel Chicoutimi.

Mercredi, 22 juin

07:15h. Départ de l'Hôtel Chicoutimi par limousine pour Bagotville.

08:20 Départ de Bagotville, vol 395 (Québécair).

09:40 Arrivée à Montréal. Voiture sur le terrain de stationnement.

4.1.1. Les circonstances

a) le lieu

--- dans quelle (s) ville (s)

--- à quel endroit

Exemple:

Votre patron se rend à l'Hôtel de Ville de Montréal prononcer une conférence.

b) la date ou les dates du voyage

. la date ou les dates

. le mois

. l'année

. les heures de départ
  et d'arrivée

Exemple:

Un patron se rend de Montréal à Chicoutimi. Il sera absent de 20:00h. le 15 juin à 21:00h. le 17 juin.

EXERCICE I

Pour les questions A, B, C, il s'agit de choisir la ou (les) case (s) appropriée (s).

	le lieu	la date ou les dates	les heures de départ et d'arrivée
A. Madame Jeanne Paradis se rend à Trois-Rivières assister à un congrès les 16 et 17 mai.			
B. Mademoiselle Isabelle Jean se rend à Shawinigan rencontrer un collègue de 20:00h. à 22:00h. le 16 juin 1981.			
C. Monsieur Richard Martin se rend visiter une entreprise à Vallefield.			

4.1.2. Les rendez-vous

Lorsque le secrétaire connaît la liste des personnes que son patron doit rencontrer, il doit:

. faire la liste des rendez-vous confirmés.

Exemple:

Liste des rendez-vous

Lundi, 15 mai	10:00h.	Monsieur Gabriel Simard
Mardi, 16 mai	08:00h.	Mlle Rachelle Gagné
Mercredi, 17 mai	15:00h.	Madame Jeanne Paradis
Jeudi, 18 mai	10:00h.	Madame Diane Jean
Jeudi, 18 mai	11:00h.	Monsieur Jacques Languirand
Vendredi, 19 mai	13:00h.	Mlle Lison Bouchard

. préparer un tableau de toutes les rencontres.

Exemple:

Tableau des rendez-vous

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
08:00h.		Rachelle Gagné			
09:00h.					
10:00h.	Gabriel Simard			Diane Jean	
11:00h.				Jacques Languirand	
12:00h.					
13:00h.					Lison Bouchard
14:00h.					
15:00h.			Jeanne Paradis		
16:00h.					

EXERCICE II

1. A l'aide des renseignements suivants faites la liste des rendez-vous confirmés.

    1. Madame Irma Simard, mardi le 15 mars à 9h.

    2. Monsieur Simon Gravel, mercredi le 16 mars à 11h.

    3. Mademoiselle Raymonde Leclerc, vendredi le 18 mars à 13h.

    4. Monsieur Jean Tremblay, jeudi le 17 mars à 15h.

2. A l'aide des renseignements contenus dans l'exercice précédent faites le tableau des rencontres.

4.1.3. Les adresses importantes

Avec la liste des personnes à rencontrer il est important de connaître:

. l'adresse de ces personnes et leur fonction

. l'adresse de personnes déjà rencontrées et que le patron aimerait revoir.

Exemple:

Monsieur Gabriel Simard (avocat)
3426, chemin de la Reine
Québec

Exemple:

Mademoiselle Rachelle Gagné (infirmière)
28, rue Victoria
Québec

EXERCICE III

1. Qu'est-il important d'ajouter à une liste de noms de personnes à rencontrer?

_____

2. En plus de l'adresse que devez-vous ajouter?

_____

4.2. DOSSIER DU VOYAGEUR

4.2.1. Les billets

a) voyage par avion

Lorsque le secrétaire prépare le dossier du voyageur, il doit:

. se renseigner sur le délai accordé pour recueillir les billets.

. vérifier avant de remettre les billets au patron:

- le numéro du vol
- les heures de départ et d'arrivée
- l'exactitude du nom de l'aéroport
- l'exactitude du point de destination
- le nom de la compagnie aérienne (code)
- le besoin de reconfirmer.

b) voyage par chemin de fer

Lorsque le secrétaire prépare le dossier du voyageur il doit:

. vérifier avant de remettre les billets au patron les renseignements suivants:

- l'heure
- la date
- la destination

- le numéro du wagon

- la gare

EXERCICE IV

Répondre par Vrai ou Faux

1. Il n'est pas nécessaire de vérifier le numéro du vol sur un billet d'avion. _____

2. La date et la destination sont toujours bien indiquées sur un billet de chemin de fer ou d'avion. _____

3. Il faut toujours se renseigner sur le délai accordé pour recueillir les billets d'avion ou de chemin de fer. _____

4.2.2. Avance de Fonds

Souvent les entreprises font une avance de fonds. A la fin du voyage, le patron peut remettre ses reçus au secrétaire et lui demander de préparer le rapport de ses dépenses, suivant la politique de l'entreprise.

EXERCICE V

Répondre par Vrai ou Faux

1. Certaines entreprises donnent une avance de fonds à leurs employés qui font des voyages d'affaires. _____

2. Cette avance de fonds est donnée sans qu'il y ait rapport ou compte rendu des dépenses. _____

3. L'entreprise peut exiger des reçus lorsqu'elle donne une avance de fonds. _____

4.2.3. Dossiers pour chaque personne à rencontrer

Tous les documents concernant une entreprise ou une personne à rencontrer sont groupés dans une chemise à cet effet.

- la correspondance antérieure
- les lettres et les notes relatives au (x) sujet (s) à discuter.

EXERCICE VI

Répondre par Vrai ou Faux

1. La correspondance antérieure ne doit pas être incluse dans un dossier.

_____

2. Les notes et les lettres relatives au sujet à discuter sont à intégrer à un dossier.

_____

3. Tous les documents concernant une personne à rencontrer doivent être placés dans un dossier.

_____

4. Que peut comprendre un dossier de voyage?

_____

LES VOYAGES D'AFFAIRES

MODULE V

IDENTIFIER LES PRINCIPALES TACHES

DONT LE SECRETAIRE DOIT S'ACQUITTER

EN L'ABSENCE DU SUPERIEUR

OBJECTIF INTERMEDIAIRE

Identifier les principales tâches dont le secrétaire doit s'acquitter en l'absence du supérieur.

POURQUOI?

Pendant l'absence du supérieur, le secrétaire est responsable de la bonne marche du bureau.

CONTENU

5.1. LES TACHES COURANTES

- 5.1.1. Le téléphone
- 5.1.2. Le courrier

5.2. LES TACHES EXTRAORDINAIRES

- 5.2.1. Vérifier l'état du matériel
- 5.2.2. Répondre aux urgences

5.1. LES TACHES COURANTES

5.1.1. Le téléphone

Durant l'absence de votre patron vous devrez prendre note de tous les appels téléphoniques et devrez aussi les placer dans une chemise portant la rubrique: "appels téléhoniques"

5.1.2. Le courrier

Durant l'absence de votre patron vous devrez dépouiller le courrier.
Deux possibilités s'offrent à vous:

a) expédier le courrier au patron

à la demande de votre patron, vous devrez faire parvenir le courrier important tous les jours ou à intervalles réguliers. Pour se faire, vous aurez à:

- photocopier les lettres importantes
- placer les photocopies dans une grande enveloppe
- expédier cette enveloppe
- numéroter le ou (les) enveloppe (s) afin que votre patron sache s'il a tout reçu
- dresser une liste de la correspondance expédiée.

b) conserver le courrier

- répondre aux lettres ordinaires (accusé de réception
- grouper toutes les lettres et accusés de réception dans une chemise portant la rubrique "correspondance"

5.2. LES TACHES EXTRAORDINAIRES

5.2.1. Vérifier l'état du matériel

Si vous avez quelques moments libres, profitez-en pour faire du rangement dans votre classeur, vérifier l'état de tout le matériel de bureau, nettoyer le téléphone, dactylo etc.

5.2.2. Répondre aux urgences

Même si votre patron ne vous a pas dicté ses instructions sur ruban, il vous faudra, peut-être, répondre à des urgences.

Exemple:

Si le téléphone est brisé, il vous faudra le rapporter à la Compagnie Bell Canada.

Exemple:

Quelqu'un a forcé le coffre-fort,
il vous faudra appeler la police
immédiatement afin de constater
les dégats et vol s'il y a lieu.

EXERCICE RECAPITULATIF

Pour les questions A, B, C, D, E, il s'agit de chosir la ou (les) case (s) appropriée (s)

	le téléphone	le courrier	le matériel de bureau	les urgences
A. Luc vérifie l'état du matériel de bureau.				
B. Linda envoie un accusé réception aux lettres reçues.				
C. Jean prend tous les appels téléphoniques.				
D. Daniel dresse une liste de la correspondance expédiée.				
E. Simon appelle l'électricien pour réparer le chauffage électrique.				

•• ..... ••